

# Guide

Normes d'accessibilité pour  
les services à la clientèle,  
Règlement de l'Ontario 429/07

*Loi de 2005 sur l'accessibilité  
pour les personnes handicapées  
de l'Ontario (LAPHO)*

Access  
**ON**  
donne  
accès

Ensemble contre les obstacles  
[www.AccessON.ca](http://www.AccessON.ca)



# Guide

Normes d'accessibilité pour  
les services à la clientèle,  
Règlement de l'Ontario 429/07

*Loi de 2005 sur l'accessibilité  
pour les personnes handicapées  
de l'Ontario (LAPHO)*



Ensemble contre les obstacles  
[www.AccessON.ca](http://www.AccessON.ca)

Remarque :

Ce document est fourni à titre de guide des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui est le Règlement 429/07 pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Ce Guide ne constitue pas un avis juridique et doit être lu conjointement avec la version en langue officielle de la norme et de la *LAPHO*. En cas de divergence entre ce Guide, la norme et la *LAPHO*, les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et la *LAPHO* sont les autorités de dernière instance.

Ce document a été rédigé par le ministère des Services sociaux et communautaires, janvier 2008. Dernière mise à jour : avril 2009.  
This document is also available in English.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008  
ISBN 978-1-4249-6265-5 (Imprimé)  
ISBN 978-1-4249-6266-2 (HTML)  
ISBN 978-1-4249-6267-9 (PDF)

# Table of Contents

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2. CONTEXTE .....</b>	<b>3</b>
a. Pourquoi l'Ontario a-t-il besoin de normes d'accessibilité? .....	3
b. Qu'est-ce que la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> ? .....	3
c. À quelles autres normes d'accessibilité doit-on s'attendre? .....	4
d. Quel est le lien entre la <i>LAPHO</i> et la norme pour les services à la clientèle? ...	4
(i) Qui est une personne handicapée? .....	5
(ii) La norme pour les services à la clientèle et autres lois .....	6
(iii) Et si la norme est incompatible avec d'autres lois? .....	7
(iv) Comment appliquera-t-on cette norme? .....	7
<b>3. RÉSUMÉ DES EXIGENCES DE LA NORME .....</b>	<b>9</b>
a. Quelles exigences s'appliquent à tous les fournisseurs? .....	9
b. Quelles exigences supplémentaires s'appliquent aux organisations désignées du secteur public et aux fournisseurs qui ont au moins 20 employés? .....	11
<b>4. QUI DOIT SE CONFORMER À LA NORME? .....</b>	<b>13</b>
a. Quels fournisseurs du secteur public sont des fournisseurs désignés? .....	13
b. Qui d'autre est un fournisseur de biens ou de services aux termes de la norme? .....	14
(i) Que signifie fournir des biens ou des services au public? .....	15
(ii) Que signifie fournir des biens ou des services à des tiers? .....	16
(iii) Pourquoi la norme pour les services à la clientèle s'applique-t-elle à des services fournis à des tiers? .....	16
c. Quelles sont les exigences pour le comptage des employés en vertu de la norme? .....	17
(i) Comment faire le comptage de mes employés? .....	17
(ii) Et si je suis à mon compte? .....	18

(iii) Quand faire le comptage du nombre de mes employés? .....	19
d. Y a-t-il des circonstances où la norme ne s'applique pas? .....	19
(i) Fourniture de biens ou de services relevant de la compétence fédérale... ..	19
(ii) Services aux employés.....	20
(iii) Mes biens doivent-ils être accessibles?.....	20
<b>5. QUELS SONT LES DÉLAIS POUR SE CONFORMER À LA NORME? .....</b>	<b>21</b>
a. Quels sont les délais pour se conformer à la norme? .....	21
<b>6. POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES .....</b>	<b>23</b>
a. Qu'entend-on par politiques, pratiques et procédures? .....	24
b. Quelles politiques, pratiques et procédures doivent être établies? .....	25
c. Quels sont les principes? .....	27
(i) Que signifie « faire des efforts raisonnables pour être compatible avec les principes ? .....	28
(ii) Quelle est la signification du principe de dignité? .....	30
(iii) Quelle est la signification du principe d'autonomie?.....	30
(iv) Quelle est la signification du principe d'intégration? .....	31
(v) Quelle est la signification du principe de l'égalité des chances? .....	32
d. Comment mes politiques devraient-elles traiter de l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels? .....	33
e. Et si une autre compagnie fournit certains de mes services? .....	35
f. Que dois-je faire quand je communique? .....	36
(i) Quelles sont les communications accessibles? .....	36
(ii) Tenir compte de la nature de la communication .....	38
g. Quels documents sont requis? .....	39
<b>7. ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN .....</b>	<b>41</b>
a. Cet article vous concerne-t-il?.....	41
b. Que signifie être propriétaire ou exploitant des lieux? .....	42
c. Quand le public ou les tiers ont-ils accès aux lieux? .....	42
d. Quelles sont les règles pour les animaux d'assistance? .....	43

e.	Et si l'animal est exclu par une autre loi? .....	44
(i)	Endroits où des aliments sont préparés, entreposés ou vendus .....	44
(ii)	Exigences en matière de santé et de sécurité .....	45
(iii)	Lois interdisant certaines races d'animaux .....	46
f.	Comment servir une personne si la loi exclut son animal? .....	46
g.	Quelles sont les règles concernant les personnes de soutien? .....	47
h.	Quand faut-il exiger une personne de soutien? .....	48
(i)	Accepter un risque personnel .....	48
(ii)	Quel risque pour la santé et la sécurité nécessiterait une personne de soutien? .....	49
i.	Et si je fais payer un droit d'entrée? .....	51
j.	Quels documents sont requis? .....	52
k.	Comment définit-on les animaux d'assistance et les chiens-guides? .....	53
(i)	De toute évidence .....	54
(ii)	Une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier .....	54
l.	Qui est une personne de soutien? .....	55
<b>8.</b>	<b>PERTURBATIONS DANS LE SERVICE .....</b>	<b>57</b>
a.	De quelles perturbations temporaires dois-je donner avis? .....	57
b.	Et si tous nos services sont perturbés? .....	58
c.	Comment dois-je donner avis d'une perturbation temporaire? .....	59
d.	Quels documents sont requis? .....	60
<b>9.</b>	<b>FORMATION .....</b>	<b>61</b>
a.	Qui doit recevoir une formation? .....	61
b.	Les cadres ont-ils besoin de formation? .....	62
c.	Quelle formation doit être fournie? .....	64
d.	Quand faut-il fournir la formation? .....	66
e.	Quels documents sont requis? .....	67
f.	Que dois-je inclure dans un dossier sur la formation? .....	67

<b>10. PROCESSUS DE RÉTROACTION .....</b>	<b>69</b>
a. Quelle sorte de processus de rétraction est requis? .....	69
b. Quels documents sont requis? .....	70
<b>11. EXIGENCES CONCERNANT LES DOCUMENTS .....</b>	<b>71</b>
a. Quelles organisations doivent se conformer à ces exigences concernant les documents?.....	71
b. Quels documents sont requis en application de la norme? .....	71
(i) Comment les renseignements doivent-ils être présentés? .....	74
c. Dois-je informer les gens de ces documents ou dois-je les partager?.....	75
d. Et si une personne handicapée veut une version en média substitut? .....	76
<b>12. POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE A .....</b>	<b>79</b>
Annexe 1 .....	79
Conseils, commissions, offices et organismes .....	79
Annexe 2.....	83
Secteur parapublic.....	83
<b>ANNEXE B.....</b>	<b>85</b>
<i>Extraits de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, R.R.O. 1990, Règlement 562, articles 59 et 60 [Traduction non officielle]</i>	85
<i>Extraits de la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règl. de l'Ont. 31/05, art. 44. [Traduction non officielle]</i>	86

Ce Guide donne un aperçu général des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07. Ce texte législatif de l'Ontario est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Il s'agit de la première norme d'accessibilité créée dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Partout dans ce Guide, nous citons le règlement en utilisant son titre abrégé, à savoir « la norme pour les services à la clientèle » ou « la norme ».

Le Guide est conçu pour aider les personnes ou les organisations qui fournissent des biens ou des services au public ou à d'autres tiers à comprendre leurs obligations aux termes de la norme pour les services à la clientèle. Il explique la norme en termes simples. Le mot « fournisseur(s) » sert à désigner les personnes et les organisations qui doivent se conformer à la norme, comme nous le décrivons plus en détail au Chapitre 2 de ce document. Le mot « organisation(s) » sert à désigner l'expression « personnes et organisations ». La fourniture de services englobe la notion de fourniture de biens ou de services.

Le Guide ne constitue pas un avis juridique. Ce document comporte de nombreuses sections du règlement, mais pas la totalité. Pour obtenir un exemplaire de la version officielle du règlement, veuillez consulter le Chapitre 12. Ce chapitre fournit aussi des renseignements sur d'autres ressources pour aider les organisations à se conformer à la norme.

Ce document contient des exemples de la façon dont un fournisseur pourrait se conformer à la norme. Il s'agit d'exemples fictifs, bien que nombre d'entre eux se fondent sur des faits réels. Ils visent à aider à expliquer la norme, mais pas à suggérer une solution précise pour le type d'organisation mentionné. Les organisations peuvent satisfaire à bon nombre des exigences de diverses façons, en fonction des services qu'elles offrent, de leur structure ou de leur taille. De plus, il se peut aussi que de nouvelles solutions en matière d'accessibilité qui ne figurent pas dans ce document soient offertes avec le temps.





### a. Pourquoi l'Ontario a-t-il besoin de normes d'accessibilité?

Plusieurs lois ontariennes traitent d'admissibilité, et certaines exigences existent depuis 1980. Depuis lors, il y a eu des progrès en la matière dans certains domaines et certaines organisations ont fait des progrès.

Malgré cela, l'accessibilité demeure limitée. Les personnes handicapées n'ont toujours pas un accès aux services, à l'emploi, aux transports, à l'information ou aux bâtiments égal à celui dont jouissent les autres personnes de la province. Elles ne peuvent pas compter sur le fait que l'accessibilité leur sera offerte. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* a été adoptée dans le but de créer des normes pour améliorer l'accessibilité dans toute la province.



### b. Qu'est-ce que la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*?

#### Article 1 de la LAPHO.

Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, la présente loi a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

- a) d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025;
- b) d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* est une loi adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario qui permet au gouvernement d'élaborer des normes d'accessibilité spécifiques et de les appliquer. Les normes sont érigées en textes de loi appelés règlements; elles fournissent les modalités pour aider à atteindre les objectifs de la *LAPHO*, qui constitue le fondement des normes.

Les normes d'accessibilité ont pour objet de faire progresser les organisations ontariennes dans ce domaine. Elles détermineront les exigences dans un certain nombre de secteurs clés; elles feront l'objet d'un examen tous les cinq ans au moins, et l'on pourra y ajouter de nouvelles exigences. L'Ontario procédera par étapes pour parvenir à une accessibilité générale et courante, une accessibilité sur laquelle les personnes handicapées pourront quotidiennement compter. Ainsi, l'Ontario profitera pleinement des apports, de la participation et du pouvoir de dépenser des personnes handicapées.

De plus, accroître l'accessibilité aidera à préparer l'Ontario pour l'avenir. Avec le vieillissement de la population, le nombre de personnes handicapées augmentera. Les visiteuses et visiteurs, les touristes, accompagnés de leurs amis et de leur famille, auront besoin de se déplacer, de faire des achats, d'utiliser des programmes, des services et de l'information, et d'avoir accès aux bâtiments, aux parcs et à d'autres lieux d'une façon qui leur est accessible.



### **c. À quelles autres normes d'accessibilité doit-on s'attendre?**

La norme pour les services à la clientèle est la première norme élaborée en application de la *LAPHO*. D'autres propositions de normes sont en cours de rédaction dans les domaines suivants : transports, information et communications, emploi et milieu bâti. À l'instar de la norme pour les services à la clientèle, les autres propositions de normes sont formulées par des comités d'élaboration des normes composés de personnes handicapées ou bien de leurs représentantes ou représentants, de représentantes ou représentants du monde des affaires, du secteur parapublic et du gouvernement de l'Ontario.



### **d. Quel est le lien entre la *LAPHO* et la norme pour les services à la clientèle?**

En plus d'être le fondement de la norme pour les services à la clientèle, la *LAPHO* comporte certaines exigences et règles spécifiques dont on doit tenir compte en lisant

la norme. On trouvera ci-dessous les grandes lignes des champs d'application très important de la *LAPHO* dont on devrait tenir compte :

**(i) Qui est une personne handicapée?**

La définition de handicap aux termes de la *LAPHO* est la même que celle du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. C'est celle qui s'applique à la norme pour les services à la clientèle.

**Article 2 de la *LAPHO*.**




Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« handicap » S'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. (« disability »)

La définition englobe des handicaps de gravité différente, visibles aussi bien qu'invisibles, et des handicaps dont les incidences peuvent être intermittentes.

### Exemples

-  Une personne arthritique a un handicap qui peut s'aggraver avec le temps.
-  Une personne qui a un traumatisme crânien a un handicap qui n'est pas visible.
-  Une personne qui a la sclérose en plaques a un handicap qui fait qu'elle a des périodes au cours desquelles son état pathologique n'affecte pas les activités courantes de sa vie quotidienne et d'autres périodes où il les affecte.

Il est important de comprendre que l'information sur un handicap est personnelle et privée et doit être traitée de façon confidentielle. Dans la plupart des cas, il ne sera pas nécessaire de demander une preuve du handicap. Dans le cadre de la mise en œuvre de la norme pour les services à la clientèle, l'accessibilité deviendra tout simplement partie intégrante de la prestation quotidienne des services. Certains fournisseurs, comme les écoles, les collèges et les universités peuvent exiger une preuve de handicap en raison du type de services qu'ils fournissent. Dans ces cas-là, ces fournisseurs peuvent être assujettis aux textes de loi relatifs au respect de la vie privée pour ce qui concerne les renseignements en question.

### (ii) La norme pour les services à la clientèle et autres lois

#### Article 3 de la *LAPHO*.

La présente loi ou les règlements n'ont pas pour effet de diminuer les obligations juridiques du gouvernement de l'Ontario ou d'une personne ou organisation à l'égard des personnes handicapées qui sont imposées aux termes de toute autre loi ou ailleurs par la loi.

#### Article 38 de la *LAPHO*.

En cas d'incompatibilité entre une disposition de la présente loi, d'une norme d'accessibilité ou de tout autre règlement et une disposition d'une autre loi ou de ses règlements, l'emporte la disposition qui prévoit le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, l'emploi, le logement, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Il existe d'autres lois liées à l'accessibilité qui peuvent s'appliquer aux organisations visées par la norme pour les services à la clientèle, comme la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. La *LAPHO* et la norme pour les services à la clientèle ne remplacent pas et ne modifient pas vos obligations aux termes de ces lois et de toute autre loi. Par exemple, un fournisseur doit toujours se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, qui interdit la discrimination fondée sur un handicap dans les domaines suivants : biens, services ou établissements, logement, contrats, emploi et associations professionnelles. La *LAPHO* et la norme pour les services à la clientèle n'ont pas modifié les règles qui existent aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Lorsque la norme fixe des règles différentes de celles d'autres lois, il se peut que le fournisseur doive se conformer aux deux. Par exemple, un fournisseur doit se conformer aux règles du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en plus des nouvelles règles instaurées en application de la *LAPHO* et de la norme, de façon à fournir un processus pour recevoir de la rétroaction sur la façon dont il offre des services aux personnes handicapées.

### **(iii) Et si la norme est incompatible avec d'autres lois?**

En cas d'incompatibilité entre deux lois, l'article 38 de la *LAPHO* spécifie que la loi qui prévoit le plus haut niveau d'accessibilité est celle qu'il faut suivre.

### **(iv) Comment appliquera-t-on cette norme?**

La *LAPHO* prévoit la mise en application de la norme pour les services à la clientèle grâce à des inspections, des ordonnances exécutoires et des sanctions administratives. Les modalités de l'application seront énoncées dans un nouveau règlement dont la publication est prévue pour 2008.



### 3. RÉSUMÉ DES EXIGENCES DE LA NORME

# 3

Tous les fournisseurs de services visés par la norme pour les services à la clientèle doivent se conformer aux 11 exigences résumées ci-dessous. Les fournisseurs qui ont au moins 20 employés et toutes les organisations désignées du secteur public doivent se conformer à trois exigences supplémentaires qui figurent dans une liste à part.

Il convient de remarquer que cette liste constitue un résumé des exigences en langage accessible à tous. Dans plusieurs cas, elle ne comporte pas tous les détails de l'exigence.



#### **a. Quelles exigences s'appliquent à tous les fournisseurs?**

Les exigences de la norme pour les services à la clientèle dont l'énoncé suit s'appliquent à tous les fournisseurs qui sont visés par la norme. Si vous êtes un fournisseur, vous devez procéder comme suit :

1. Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
2. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que vos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Établir une politique permettant d'une part aux gens d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à vos biens et pour utiliser vos services, et relative d'autre part à toute autre mesure (appareils ou accessoires fonctionnels, services ou méthodes) que votre organisation offre pour permettre à ces personnes d'avoir accès à vos biens et d'utiliser vos services.
4. Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.
5. Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux dont vous êtes le propriétaire ou l'exploitant et qui sont ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si un animal d'assistance est exclu

par la loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.

6. Permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'amener cette personne avec elles pendant qu'elles ont accès aux biens ou aux services dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
7. Si l'on demande un droit d'entrée, donner avis à l'avance du prix payable, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.
8. Donner un avis de perturbation temporaire en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à vos biens et services ou pour les utiliser.
9. Former, sur un certain nombre de sujets comme l'indique la norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour votre compte.
10. Former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toute autre personne qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services sur un certain nombre de sujets comme l'indique la norme pour les services à la clientèle.
11. Instaurer un processus permettant aux gens de donner de la rétroaction sur la façon d'une part dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées et d'autre part sur la façon dont vous réagirez à toute rétroaction et dont vous prendrez des mesures à la suite de toute plainte. Rendre les renseignements sur votre processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Chacune de ces exigences et les expressions utilisées sont décrites plus en détail dans les chapitres qui suivent.



**b. Quelles exigences supplémentaires s'appliquent aux organisations désignées du secteur public et aux fournisseurs qui ont au moins 20 employés?**

Si vous êtes une organisation désignée du secteur public ou un autre fournisseur ayant au moins 20 employés, vous devez :

1. Documenter par écrit toutes vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture d'un service à la clientèle accessible, et satisfaire aux autres exigences concernant les documents qui sont énoncées dans la norme.
2. Aviser la clientèle que les documents requis en application de la norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande.
3. Fournir les renseignements dans une forme qui tient compte du handicap de la personne quand vous remettez un document requis aux termes de la norme pour les services à la clientèle.

Chacune de ces exigences et les expressions utilisées sont décrites plus en détail dans les chapitres qui suivent.



## 4. QUI DOIT SE CONFORMER À LA NORME?

# 4

### Norme pour les services à la clientèle

1. (1) Le présent règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il s'applique à toute organisation désignée du secteur public et à toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario.

La norme pour les services à la clientèle s'applique à toutes les organisations, tant publiques que privées, qui fournissent des biens ou des services directement aux membres du public ou à d'autres organisations de la province (tiers) et qui comptent au moins une employée ou un employé en Ontario.

Le présent chapitre traite d'une part de tous les éléments dont il faut tenir compte en déterminant si une organisation doit ou non se conformer à la norme pour les services à la clientèle, et d'autre part de certains cas dans lesquels la norme ne s'applique pas.



### a. Quels fournisseurs du secteur public sont des fournisseurs désignés?

### Norme pour les services à la clientèle

1. (2) « organisation désignée du secteur public »  
L'Assemblée législative et les bureaux des personnes nommées sur adresse de l'Assemblée, chaque ministère du gouvernement de l'Ontario, chaque municipalité et chaque personne ou organisation figurant à l'annexe 1 ou visée à l'annexe 2 du présent règlement;

La norme pour les services à la clientèle mentionne les personnes ou organisations suivantes comme étant des organisations désignées du secteur public dans la norme :

- L'Assemblée législative et les personnes nommées sur adresse de l'Assemblée;

- Les ministères du gouvernement de l'Ontario;
- Toutes les municipalités ontariennes;
- Les organisations figurant aux annexes 1 et 2 de la norme pour les services à la clientèle, (voir l'annexe A du présent document).

Les organisations désignées du secteur public, quelle que soit leur importance, doivent se conformer à toutes les exigences de la norme. Les organisations du secteur public et les organisations du secteur parapublic qui ne sont pas désignées dans la norme sont traitées dans la catégorie des autres organisations (autres fournisseurs de biens ou de services) et devraient par conséquent tenir compte du reste de ce chapitre.



## **b. Qui d'autre est un fournisseur de biens ou de services aux termes de la norme?**

Outre les organisations désignées du secteur public, la norme s'applique à toute autre organisation qui fournit des biens ou des services au public ou à d'autres tiers et qui compte au moins une employée ou un employé en Ontario.

### Exemples de fournisseurs de biens ou de services

Les types d'organisations qui fournissent des biens ou des services, comprennent ce qui suit, sans en exclure d'autres :

- Magasins, restaurants, hôtels, bars et salons de coiffure;
- Garages, stations-service, rénovateurs de résidence, architectes et constructeurs de bâtiments;
- Hôpitaux et services de santé;
- Écoles, universités et collèges;
- Organisations exploitant des lieux publics ou des équipements collectifs comme des centres de loisir, des toilettes publiques, des galeries marchandes et des parcs;
- Administrations municipales et gouvernements provinciaux, et les programmes et locaux qu'ils administrent, y compris l'aide sociale, les réunions publiques, le transport en commun, les bibliothèques et les centres d'emploi;
- Services publics sous réglementation provinciale;
- Agences de voyage, organisateurs de voyages, parcs d'attractions, marchés fermiers et foires itinérantes;

- Services policiers, ambulanciers, judiciaires et d'incendie;
- Manufacturiers et grossistes;
- Professionnels comme les médecins, dentistes, chiropraticiens, physiothérapeutes, avocats et comptables, que les services soient offerts à des particuliers ou à des entreprises;
- Conseillers, programmeurs, ingénieurs et planificateurs d'événements;
- Œuvres de bienfaisance et organismes sans but lucratif;
- Théâtres, stades et centres de congrès;
- Lieux de culte, comme les églises, synagogues, mosquées et temples;
- Syndicats et associations professionnelles.

### (i) Que signifie fournir des biens ou des services au public?

Les organisations emploient de nombreux termes différents pour décrire les membres du public auxquels elles offrent des services, parmi lesquels abonnés, clients, membres, patients, électeurs, paroissiens, membres de congrégation, usagers et consommateurs. Aux termes de la norme, fournir des services au public signifie fournir des biens ou des services que les membres du public ont le droit d'utiliser.

Même si vous fournissez seulement des biens ou des services aux membres du public qui satisfont à vos critères d'admissibilité, aux fins de la norme pour les services à la clientèle vous fournissez toujours des biens ou des services au public et vous devez toujours satisfaire aux exigences de la norme.

#### Exemples



Un programme d'aide sociale offert par le gouvernement est un service au public, même si seules les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité sont effectivement en mesure d'avoir accès aux services.






Une ligue de soccer basée sur l'affiliation, qui est ouverte au public et compte un employé, fournit des services au public et doit se conformer à la norme pour les services à la clientèle.

### **(ii) Que signifie fournir des biens ou des services à des tiers?**

La norme pour les services à la clientèle s'applique aussi aux personnes ou aux organisations qui mettent des biens ou des services à la disposition d'autres tiers : d'autres entreprises, le gouvernement ou d'autres organisations. Cette notion englobe les conseillers, manufacturiers et grossistes ainsi que les fournisseurs d'autres services commerciaux et professionnels. Aux termes de la norme pour les services à la clientèle, les fournisseurs de biens ou de services à des tiers doivent se conformer aux mêmes exigences que les fournisseurs qui servent le public.

#### **Exemples**

-  Une compagnie payée pour organiser des séances de formation pour des groupes d'employés d'une autre organisation fournit des services à des tiers. Cette compagnie doit se conformer à la norme pour les services à la clientèle dans la formation fournie et lors d'entretiens sur la formation avec l'organisation.
-  Une organisation à laquelle d'autres entreprises ont fait appel pour concevoir et bâtir de nouveaux lotissements résidentiels fournit des biens ou des services à des tiers.
-  Une organisation sans but lucratif représentant des propriétaires de petites entreprises fournit des biens ou des services à des tiers quand elle fournit du matériel didactique et des fiches d'information à ses membres.

### **(iii) Pourquoi la norme pour les services à la clientèle s'applique-t-elle à des services fournis à des tiers?**

Les règles régissant la fourniture de biens ou de services accessibles à des tiers existent pour aider à veiller à ce que les personnes handicapées des organisations qui reçoivent des biens ou des services ne soient pas empêchées d'en recevoir.

Par exemple, les personnes handicapées devraient être en mesure de profiter des services dont leur organisation fait l'acquisition auprès d'une firme de formation. Un détaillant dont l'acheteur a un handicap devrait pouvoir s'attendre à ce que les services commerciaux offerts par le grossiste soient accessibles à son acheteur. Si les services entre des organisations sont accessibles, les personnes handicapées auront la possibilité de les utiliser et d'en profiter.



### **c. Quelles sont les exigences pour le comptage des employés en vertu de la norme?**

La norme pour les services à la clientèle s'applique à tous les fournisseurs de biens ou de services qui comptent au moins une employée ou un employé en Ontario. Il y a cependant d'autres exigences pour les fournisseurs qui ont au moins 20 employés et pour tous ceux qui sont des organisations désignées du secteur public. Ils doivent préparer et tenir à jour un certain type de documents. Pour en savoir davantage sur ces exigences en matière de document, veuillez consulter le Chapitre 11.

Les fournisseurs doivent déterminer s'ils ont au moins une employée ou un employé et si c'est le cas, combien ils en ont.

#### **(i) Comment faire le comptage de mes employés?**

Quand on détermine le nombre d'employés d'une organisation, il faut compter tous les employés à temps plein, à temps partiel, saisonniers et contractuels, quel que soit leur statut.

On entend par employée ou employé une personne qui a un lien d'emploi avec un employeur. L'employeur doit déterminer qui fait partie de son personnel en se fondant sur la situation de la personne. Dans la plupart des cas, il est évident si quelqu'un est ou non une employée ou un employé. Cela dépend généralement si on lui verse ou non un traitement ou un salaire, si l'on contrôle le travail qui lui est assigné et si l'on a le droit de contrôler les modalités du travail.

N'incluez pas les bénévoles et les entrepreneurs indépendants dans le comptage. Cependant, en fonction du travail qu'ils font pour vous, il se peut qu'ils doivent se conformer aux exigences de la norme. Il incombe aux organisations visées par l'obligation de voir à ce que les services fournis pour leur compte par des personnes qui ne sont pas leurs employés se conforment aux règles de la norme; il se peut que ces organisations doivent s'assurer que ces personnes ont une formation.

### Exemple



Une organisation caritative qui travaille auprès de jeunes de familles à faible revenu a 50 bénévoles et trois employés à temps partiel. Elle a récemment signé un contrat de service de nettoyage et d'entretien avec un entrepreneur indépendant. Pour l'application de la norme pour les services à la clientèle, cette organisation a trois employés. Les bénévoles et l'entrepreneur indépendant ne sont pas des employés aux fins du comptage du nombre d'employés. L'organisation caritative doit suivre les exigences de la norme, mais pas les parties qui concernent spécifiquement les fournisseurs qui ont au moins 20 employés.

### (ii) Et si je suis à mon compte?

Si vous êtes à votre compte, en tant que propriétaire unique ou en partenariat, vous ne devriez pas vous compter comme employé(e) quand vous déterminez combien vous avez d'employés. Dans ce cas, tout partenaire commercial que vous pouvez avoir ou vous-même n'êtes pas des employés. Cependant, toute autre personne qui travaille pour vous peut être considérée comme employée ou employé en fonction de la nature du lien d'emploi.

Si vous avez votre propre entreprise et qu'elle est constituée en personne morale, vous êtes probablement une employée ou un employé de la société avec vos autres employés.

### Exemple



Monica et Rafia, sa partenaire d'affaires, ont une compagnie de graphisme domiciliée chez Monica. Quand elles ont ouvert leur entreprise, elles n'avaient pas d'employés, personne d'autre ne travaillait avec elle et leur société n'était pas constituée en personne morale. À ce moment-là, elles n'avaient pas à se conformer à la norme pour les services à la clientèle.

L'an dernier, elles ont embauché Raphaël pour travailler avec elles. Elles avaient donc un employé et devaient se conformer à la norme pour les services à la clientèle. Le mois prochain, leur société sera constituée en personne morale et il se peut qu'elles aient trois employés : Monica, Rafia et Raphaël.

### (iii) Quand faire le comptage du nombre de mes employés?

La norme pour les services à la clientèle ne fixe pas de date à laquelle vous devez faire le comptage de vos employés. Vos obligations dans le cadre de la norme peuvent changer en cours d'année ou d'une année à l'autre à mesure que le nombre de vos employés change.

À tout moment où vous avez au moins une employée ou un employé en Ontario, vous devez vous conformer à la norme pour les services à la clientèle. À tout moment où vous avez au moins 20 employés, vous devrez vous conformer aux exigences supplémentaires pour préparer certains documents; ces exigences sont expliquées au Chapitre 11.

#### **Example**



Une entreprise de déneigement a 20 employés à temps partiel pendant l'hiver et deux employés à temps plein toute l'année. Pour l'application de la norme pour les services à la clientèle, cette entreprise a 22 employés en hiver et deux en été. Pendant l'hiver, elle doit se conformer à toutes les règles de la norme, y compris l'exigence de tenir à jour des documents et de les fournir sur demande. En été, quand elle a moins de 20 employés, elle est tenue de se conformer aux exigences de la norme, mais pas aux exigences supplémentaires de préparation et de fourniture de documents.



### **d. Y a-t-il des circonstances où la norme ne s'applique pas?**

#### **(i) Fourniture de biens ou de services relevant de la compétence fédérale**

Il s'agit d'une loi de l'Ontario. Elle ne s'applique qu'à la fourniture de biens ou de services relevant de la compétence du gouvernement provincial. Il se peut que certains fournisseurs aient des services qui relèvent seulement de la compétence fédérale et qui peuvent ne pas être visés par cette norme. Dans d'autres cas, un fournisseur peut offrir certains services relevant de la compétence fédérale et certains autres relevant de la compétence provinciale. Ces fournisseurs devraient demander conseil au sujet de leurs obligations aux termes de la norme.

### (ii) Services aux employés

La norme pour les services à la clientèle ne s'applique pas aux services fournis à l'interne au sein d'une organisation (par exemple, les services aux employés ou la direction interne des services juridiques d'une société). La norme ne concerne que les services fournis au public à l'extérieur de l'organisation (clients, membres, etc.) ou à d'autres tiers (autres entreprises, organisations, etc.).

Quand une personne est à la fois employée et cliente, vous devez vous conformer à la norme pour les services à la clientèle dans votre rôle de fournisseur de services et non pas dans votre rôle d'employeur. D'autres lois traitent du lien d'emploi et nous prévoyons élaborer également une norme relative à l'emploi dans le cadre de la LAPHO.

#### Exemple



Un étudiant diplômé d'université est employé comme assistant à l'enseignement. Il est donc un client et un employé de l'université. Cette dernière doit se conformer à la norme pour les services à la clientèle dans la fourniture de ses biens et services à l'étudiant, mais la norme ne s'applique pas au fait qu'elle emploie l'étudiant.

### (iii) Mes biens doivent-ils être accessibles?

La norme ne fixe pas d'exigences en matière d'accessibilité pour les biens eux-mêmes, mais plutôt pour la façon dont ils sont fournis à la clientèle. En d'autres termes, c'est la fourniture des biens ou des services au public ou à d'autres tiers qui doit être conforme à la norme pour les services à la clientèle.

#### Exemple



Un magasin qui vend des formulaires et des modèles pour rédiger des testaments doit se conformer à la norme pour les services à la clientèle dans la façon dont il sert sa clientèle et vend ces documents. Il n'est pas tenu de fournir des biens accessibles, comme des versions accessibles des formulaires et des modèles.

## 5. QUELS SONT LES DÉLAIS POUR SE CONFORMER À LA NORME?

# 5

### Norme pour les services à la clientèle

2. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle s'appliquent aux organisations désignées du secteur public à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 et aux autres fournisseurs de biens ou de services à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.



### a. Quels sont les délais pour se conformer à la norme?

Les délais pour se conformer à la norme pour les services à la clientèle sont fonction des deux catégories d'organisations décrites au chapitre précédent :

**1<sup>er</sup> janvier 2010** - pour tous les fournisseurs figurant ou décrits dans la liste des organisations désignées du secteur public du paragraphe 1 (2) de la norme ou dans les annexes.

**1<sup>er</sup> janvier 2012** - pour tous les fournisseurs qui ne sont pas des organisations désignées du secteur public et qui ont au moins une employée ou un employé.

Ces dates permettront aux fournisseurs de satisfaire aux exigences de la norme et de former les employés, bénévoles, entrepreneurs indépendants et autres personnes qui interagissent avec le public en leur nom. Elle permet aussi aux fournisseurs d'acquérir de l'expérience en matière de prestation de services à la clientèle accessibles avant de devoir se conformer à la norme.

### Conformité à la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010 :



#### Exemple



Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et la Ville du grand Sudbury sont des organisations désignées du secteur public, étant donné que le premier est un ministère gouvernemental et la deuxième une municipalité. Ils doivent satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010.





### Conformité à la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010 :

#### Exemples

-  La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario et la Commission de la sécurité-incendie sont des organisations désignées du secteur public parce qu'elles figurent à l'annexe 1. Elles doivent satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010.
-  Une organisation définie comme étant un hôpital en application de la Loi sur les hôpitaux publics est une organisation désignée du secteur public aux termes de l'annexe 2. Elle doit satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

### Conformité à la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012 :

#### Exemples

-  Un collège carrière privé n'est pas une organisation désignée du secteur public, parce qu'il ne correspond pas à la définition aux termes de la *Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario*. Il doit satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.
-  Une société d'aide à l'enfance n'est pas une organisation désignée du secteur public aux termes de la norme pour les services à la clientèle. Elle doit satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.
-  Une organisation professionnelle sans but lucratif est un « autre » fournisseur de biens ou de services. Elle doit satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.
-  Un dépanneur est un « autre » fournisseur de biens ou de services. Il doit satisfaire à toutes les exigences de la norme d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

### **Norme pour les services à la clientèle**

3. (1) Tout fournisseur de biens ou de services établit des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.

(2) Le fournisseur fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :

1. Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

2. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.

3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

(3) Sans préjudice de la portée générale des paragraphes (1) et (2), les politiques doivent traiter de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens ou les services du fournisseur, pour les utiliser ou pour en tirer profit, ou de l'existence, le cas échéant, d'autres mesures qui leur permettent de le faire.

La norme pour les services à la clientèle a aussi bien des exigences spécifiques que des exigences générales. Les premières indiquent aux fournisseurs ce qu'ils doivent faire, et les secondes leur disent ce qu'ils doivent réaliser, mais elles leur permettent de décider comment procéder. Les paragraphes 3 (1), 3 (2) et 3 (3) de la norme comportent des exigences générales sur les politiques, pratiques et procédures que vous devez établir pour ordonner comment fournir des biens ou des services aux personnes handicapées. Le reste de la norme après ces paragraphes traite des exigences spécifiques et des politiques les concernant.



## a. Qu'entend-on par politiques, pratiques et procédures?

La norme pour les services à la clientèle fixe des règles concernant les politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Les politiques, pratiques et procédures peuvent être définies comme suit :

**Politiques** – ce que vous avez l'intention de faire, y compris toute règle pour le personnel;

**Procédures** – comment vous allez procéder ou les mesures que l'on s'attend que le personnel prenne;




**Pratiques** – ce que vous faites effectivement au quotidien, y compris la façon dont votre personnel offre exactement vos services ou en fait la prestation.

Bon nombre de fournisseurs de biens ou de services auront déjà une gamme de politiques, pratiques et procédures sur la façon dont ils fournissent chaque jour des biens ou des services. Elles englobent tout, de la façon dont le personnel interagit avec les clients à ce que l'organisation exige que les clients fassent pour recevoir un service, en passant par ses stratégies publicitaires, et notamment des :

- politiques sur la conception et l'utilisation de sites Web pour la communication et le service,
- procédures relatives à la sélection des lieux pour faire des événements et à la façon d'animer une réunion avec la clientèle,
- pratiques comme la façon dont la clientèle doit faire la queue, et ce qu'il faut faire avant de rendre une voiture réparée à une cliente ou un client.

Les politiques, pratiques et procédures peuvent aller d'instructions verbales non officielles que donne un propriétaire d'entreprise à un membre du personnel à une vaste gamme de politiques, pratiques et procédures d'entreprise officielles et écrites qui concernent le service à la clientèle d'une grande organisation.

### Exemples

-  Un magasin de vêtements a une politique et une procédure d'échange ou de retour des articles achetés. Il s'agit d'une politique et de procédures écrites et officielles.
-  Une importante chaîne d'épiceries a une procédure sur l'offre et l'acceptation de coupons et de rabais.
-  Un petit dépanneur a des politiques écrites sur la vente de billets de loterie, mais d'autres procédures et pratiques, comme la façon d'aider les clientes et clients à trouver des produits, sont discutées en personne et peuvent ne pas être mises par écrit.



### **b. Quelles politiques, pratiques et procédures doivent être établies?**

La norme pour les services à la clientèle exige que tous les fournisseurs de biens ou de services fassent ce qui suit :

1. Établir des politiques, pratiques et procédures sur la façon dont vous fournirez des biens ou des services aux personnes handicapées. Ces politiques, pratiques et procédures s'ajoutent à celles qui sont spécifiquement mentionnées dans d'autres articles de la norme.
2. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que les politiques, pratiques et procédures sur la façon dont vous fournirez des biens ou des services aux personnes handicapées soient en harmonie avec les principes énoncés dans la norme pour les services à la clientèle. Il s'agit des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Élaborer une politique permettant aux gens d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder à vos biens et services dans toute situation où un tel usage peut ne pas être permis. On entend par appareils et accessoires fonctionnels ce qui suit : ambulateurs, cannes blanches utilisées par les personnes aveugles ou qui ont une basse vision, preneurs de notes et bouteilles d'oxygène personnelles pour aider à respirer.
4. De plus, votre politique devrait traiter de toute mesure que votre organisation offre pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à vos biens et d'utiliser vos services. Cela peut inclure des appareils

et accessoires fonctionnels, des services ou méthodes que vous offrez, comme un « scooter » avec panier offert dans certaines épiceries, des versions en formats substituts de documents ou l'aide d'un membre du personnel pour remplir un formulaire.

Les politiques, pratiques et procédures sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées peuvent être intégrées à vos politiques et procédures actuelles concernant la fourniture de biens ou de services, ou bien vous pouvez élaborer des politiques, pratiques et procédures distinctes. Cependant, intégrer la notion d'accessibilité à vos politiques, pratiques et procédures standard garantit souvent qu'on ne les oublie pas ou qu'on ne les laisse pas se périmer.

#### **Exemple**



Un magasin de vêtements qui avait des salles d'essayage qui n'étaient pas accessibles avait une politique qui n'autorisait ni les échanges ni les retours de marchandise. Après avoir évalué si la politique était en harmonie avec les principes de la norme pour les services à la clientèle, le magasin a modifié sa politique. Il permet désormais aux personnes handicapées d'échanger ou de retourner les articles si elles n'avaient pas pu utiliser la cabine d'essayage du magasin pour essayer les articles.

Cette exigence ne vous dit pas comment rendre vos services accessibles. Cet article de la norme laisse plutôt à chaque organisation le soin de déterminer comment fournir ses services généraux d'une façon accessible aux personnes handicapées. Par exemple, elle ne précise pas que les fournisseurs doivent rendre leurs locaux accessibles aux fauteuils roulants. Il peut y avoir toute une gamme de façons de rendre des services accessibles.

#### **Exemple**



La propriétaire d'un petit magasin qui a une entrée avec un escalier décide qu'elle ne peut pas le modifier dans un proche avenir. Elle examine plutôt de quelle autre façon elle peut répondre aux besoins des personnes handicapées qui ne peuvent pas emprunter l'escalier. Une option pourrait consister à installer une sonnette dans un endroit accessible situé dehors et à afficher à l'extérieur du magasin un écriteau indiquant qu'une commise ou un commis sortira pour servir les personnes handicapées si elles sonnent. Le magasin pourrait aussi offrir de servir la clientèle par téléphone.

En élaborant toute politique, pratique et procédure pour l'application de la présente norme, il serait également judicieux d'inclure toute autre obligation juridique qui vous incombe et qui est pertinente, comme des obligations aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

## c. **Quels sont les principes?**

### **Norme pour les services à la clientèle**

3. (2) Le fournisseur fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :

1. Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
2. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

Les fournisseurs doivent faire des efforts raisonnables pour que les politiques, pratiques et procédures qu'ils instaurent en raison des paragraphes 3 (1) et 3 (3) de la norme sont compatibles avec les principes suivants :

- Dignité;
- Autonomie;
- Intégration, sauf quand d'autres mesures sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées;
- Égalité des chances.

**(i) Que signifie « faire des efforts raisonnables pour être compatible avec les principes » ?**

Les principes sont des composantes essentielles pour parvenir à l'accessibilité. Être compatible avec les principes contribuera à guider une organisation pour élaborer des politiques, pratiques et procédures qui instaurent des services accessibles. La norme ne précise pas en quoi consistent des « efforts raisonnables » car ils peuvent être différents dans chaque situation.

Il n'existe pas une seule façon d'offrir de l'accessibilité. On peut souvent y parvenir de bien des façons différentes : en changeant une procédure, en installant un appareil ou un accessoire fonctionnel ou bien tout simplement en tenant compte des besoins des personnes handicapées quand on crée des services. Chaque organisation doit étudier comment elle peut fournir des biens ou des services aux personnes handicapées à la lumière de ses services, du type d'organisation, des ressources et des options dont elle dispose pour offrir de l'accessibilité. De plus, ce qui fonctionne très bien maintenant peut changer avec le temps et une autre méthode peut mieux fonctionner pour l'organisation à l'avenir.

Intégrer l'accessibilité aux processus décisionnels, à la planification à court et à long termes, à l'acquisition et à la mise sur pied de nouveaux systèmes ou services, contribuera à veiller à ce que l'on ne fasse pas d'erreurs coûteuses en matière d'accessibilité et à ce que l'on ne crée pas sans le vouloir des obstacles pour les personnes handicapées.

S'il y a des mesures en matière d'accessibilité qu'une organisation désire utiliser, mais qu'elle ne peut pas prendre au moment considéré, elle devrait en planifier la future mise en œuvre et utiliser d'autres méthodes pour offrir de l'accessibilité à court terme.

## Exemples



Une cliente qui est aveugle et lit le Braille peut avoir besoin de savoir exactement ce qu'il y a sur sa facture, mais ne pas être en mesure de lire une copie imprimée. Des organisations différentes peuvent avoir toute une gamme de façons pour aborder cette question.

Dans un petit café-restaurant, une serveuse, un serveur, une caissière ou un caissier peut lire la facture à la personne. Un fleuriste peut proposer de la lire au téléphone. Une moyenne entreprise de services publics peut proposer des factures mensuelles en Braille aux clients qui s'inscrivent à ce service, et ensuite faire appel aux services d'une autre société pour imprimer et envoyer les factures en Braille. Une entreprise de services publics plus importante, qui a davantage de clients qui utilisent le Braille et qui a l'expertise technique à l'interne, pourrait déterminer qu'il est plus rentable d'acheter un équipement qui lui permette de générer ses propres factures mensuelles en Braille, et elle peut aussi offrir un site Web accessible permettant de visualiser et de payer les factures en ligne.



Une personne qui a de l'arthrite grave ne peut pas faire la queue debout pendant longtemps en raison de son handicap.

Un magasin où les queues sont longues aux caisses enregistreuses pourrait offrir une chaise à l'écart, puis servir la personne quand vient son tour. Un organisme de services sans but lucratif pourrait offrir de remplir un formulaire d'admission par téléphone plutôt que de faire venir la personne dans ses locaux. Un bureau de municipalité pourrait faire installer un comptoir de services distinct avec une chaise, si mettre une chaise à proximité de la file d'attente bloquerait la sortie de secours. Un ministère provincial peut être en mesure d'offrir des services en ligne.

En planifiant vos politiques, pratiques et procédures, examinez si elles traitent de chacun des principes qui sont expliqués ci-dessous.

### (ii) Quelle est la signification du principe de dignité?

Les politiques, pratiques et procédures qui respectent la dignité d'une personne handicapée sont celles qui les traitent comme des personnes de leur clientèle dont on fait grand cas et qui méritent un service complet et efficace comme tout autre client ou cliente. Elles ne traitent pas les personnes handicapées après coup, ou elle ne les contraignent pas à accepter un service, une qualité ou une commodité moindres. La prestation des services doit tenir compte de la façon dont les personnes handicapées peuvent avoir efficacement accès aux services, les utiliser et manifester du respect pour ces méthodes.

#### Exemples



Un monsieur handicapé demande de l'aide dans un bureau du gouvernement. Quand on lui demande une pièce d'identité, il tire son portefeuille lentement et avec précaution et commence à la chercher. La personne au comptoir lui propose de l'aide. Quand il indique qu'il n'en a pas besoin, cette personne ne le presse pas et laisse la queue s'allonger derrière lui en raison du retard. En respectant les souhaits de l'homme et en n'interférant pas avec ses efforts pour trouver son portefeuille et sa pièce d'identité par ses propres moyens, l'organisation respecte la dignité de cette personne.



Un musée a des lignes téléphoniques auxquelles on répond habituellement en personne. Il a une ligne ATS (téléimprimeur) pour les personnes sourdes ou qui ont un trouble de la parole. Cependant la ligne ATS est laissée sur son répondeur et l'on ne vérifie les messages et l'on n'y répond qu'une fois par jour. Dans cet exemple, on s'attend à ce que les clientes et clients qui communiquent avec le musée par téléimprimeur acceptent un service moindre que les personnes qui utilisent un téléphone. Cela ne respecte pas leur dignité et ne satisfait pas aux exigences de la norme pour les services à la clientèle.

### (iii) Quelle est la signification du principe d'autonomie?

Dans certains cas, l'autonomie signifie être affranchi de la surveillance ou de l'influence d'autrui – avoir la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres cas, cela peut signifier la liberté de faire les choses à sa façon. On ne devrait pas empêcher des gens de participer à un programme ou à un service parce qu'ils peuvent se déplacer ou

parler plus lentement. Les membres du personnel ne devraient pas les presser ou se charger d'une tâche pour eux s'ils préfèrent la faire eux-mêmes à leur façon.

### Exemples



Un commis sert un client qui achète une limonade servie dans un gobelet en papier fin. Le client qui paie la boisson a des bras très courts. Le commis essaie de remettre la boisson à la personne qui accompagne le client. Si ce client avait demandé ce service, ce serait acceptable. Supposer que le client ne peut pas tenir la boisson lui-même ne respecte pas son autonomie. En payant, le client demande au commis de lui servir la boisson dans un double gobelet pour en raffermir les côtés. Il est alors en mesure de prendre la boisson sur le comptoir avec ses bras et de la tenir contre sa poitrine.



Un homme qui a une déficience intellectuelle désire divorcer de sa femme. Sa mère le conduit au bureau d'un avocat, puis s'assied dans la salle d'attente pendant que son fils se rend à la réception pour expliquer pourquoi il est là. Pendant que le client explique qu'il a un rendez-vous avec un avocat pour discuter d'un divorce, la réceptionniste l'ignore et demande à sa mère avec quel avocat il a rendez-vous et si c'est vrai qu'il veut divorcer. En ignorant le client handicapé et en s'adressant à la place à sa mère, la réceptionniste ne s'est pas conformée au principe d'autonomie.

#### (iv) Quelle est la signification du principe d'intégration?

On entend par services intégrés des services permettant aux personnes handicapées de tirer pleinement profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clientes et clients. L'intégration signifie que les politiques, pratiques et procédures sont conçues pour être accessibles à tout le monde, y compris aux personnes handicapées.

Parfois l'intégration ne répond pas aux besoins de toutes les personnes handicapées. Dans ces cas-là, il faut recourir à des solutions de rechange pour fournir des biens ou des services. On entend par là des façons de servir les personnes handicapées qui ne sont pas complètement intégrées dans les activités commerciales habituelles de

l'organisation. Il se pourrait que l'on fournisse des biens et des services à des personnes handicapées dans un lieu différent ou d'une façon différente de ce que l'on fait pour les autres clientes et clients. Par exemple, communiquer à l'aide d'un téléscripteur ou par courrier électronique avec les clientes et clients qui sont sourds ou qui ont des troubles de la parole constitue une façon de leur offrir des services par téléphone.

Il peut être nécessaire de recourir à des solutions de rechange plutôt qu'à l'intégration, parce que la personne handicapée le nécessite ou parce que vous ne pouvez pas offrir une autre option à ce moment-là. Si vous ne parvenez pas à supprimer un obstacle à l'accessibilité, il vous faut examiner ce que vous pouvez faire d'autre pour fournir des services aux personnes handicapées.

#### **Exemple**



Une librairie ne fournit des services que sur Internet et n'a pas d'adresse physique. Si son site Web est pleinement accessible aux clientes et clients qui utilisent des lecteurs écrans (logiciel qui lit le texte à haute voix), ses services sont intégrés, car les clientes et clients qui ont une basse vision, par exemple, peuvent avoir accès à ses biens de la même façon que le reste de la clientèle. Si le site Web de la librairie n'est pas accessible aux clientes et clients qui utilisent des lecteurs écrans, mais qu'elle met plutôt son service téléphonique à la disposition de la clientèle pour aider les clientes et clients qui ont une déficience visuelle à faire leurs achats et à examiner la marchandise, elle offre une mesure de remplacement à l'intégration.

#### **(v) Quelle est la signification du principe de l'égalité des chances?**

L'égalité des chances signifie avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. Dans le cas des services, cela signifie que les personnes handicapées ont la même possibilité que les autres de tirer profit de la façon dont vous fournissez des biens ou des services. Elles ne devraient pas avoir à faire un effort beaucoup plus grand pour accéder au service ou pour l'obtenir. Elles ne devraient pas non plus avoir à accepter une qualité moindre ou davantage d'inconvénients,

Parfois, cela peut signifier que vous devez traiter une personne de façon légèrement différente afin qu'elle puisse tirer pleinement profit de vos services. La meilleure façon de parvenir à l'égalité des chances consiste à prendre des mesures pour voir à ce que l'on fasse cas des besoins d'une personne en fournissant des biens ou des services. Les gens n'ont pas des chances égales s'ils ne peuvent pas pleinement bénéficier de vos biens ou services parce qu'il y a des obstacles à leur accès ou à leur participation.

Il faut parfois pratiquer un équilibre entre les principes afin de parvenir au résultat qui répond aux besoins de la personne handicapée.

### Exemples



Une boulangerie fait la réclame des produits qu'elle vend grâce à des dispositifs d'affichage. Si son personnel n'aide pas les personnes qui ont une déficience visuelle à comprendre la gamme de produits disponibles, ils empêchent les personnes handicapées d'avoir autant d'information que les autres clientes et clients qui sont avantagés par le fait de voir une liste de produits. La boulangerie n'agit pas en conformité avec le principe de l'égalité des chances.



Un café-restaurant a un client qui a une déficience mentale qui fait qu'il lui est difficile d'être bousculé par d'autres personnes. Le client explique ses besoins liés à son handicap et on lui offre une table à part des autres personnes. Cette mesure appuie le principe d'égalité des chances, car elle lui permet d'avoir des chances égales de savourer sa nourriture et sa boisson. Bien que cela puisse sembler contraire au principe d'intégration, ce n'est pas le cas, car la personne est très intégrée en étant autorisée à s'asseoir à l'écart.



### **d. Comment mes politiques devraient-elles traiter de l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels?**

Il est important que les fournisseurs soient prêts à servir des personnes handicapées. Cela implique d'avoir des politiques qui traitent de l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels personnels et de la disponibilité d'autres mesures d'aide. Comme pour les autres politiques requises dans l'Article 3, la norme n'indique pas ce que les politiques d'un fournisseur doivent dire. La règle consiste à ce que vos politiques traitent de ces deux sujets car ils concernent l'utilisation de vos services, et à ce que les politiques soient compatibles avec les principes examinés plus haut.

Les appareils et accessoires fonctionnels personnels sont habituellement des dispositifs que les gens apportent avec eux, comme un ambulateur ou un ballon d'oxygène personnel. Votre politique peut être générale, comme une politique permettant aux gens de se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels pour utiliser

vos services. Certaines organisations peuvent avoir besoin de fournir des directives spécifiques concernant certains appareils et accessoires fonctionnels personnels, afin que le personnel ne suppose pas qu'ils ne seraient pas autorisés sur les lieux.

#### **Exemple**



Certaines personnes qui ont une basse vision utilisent des dispositifs de grossissement appelés télescopes monoculaires pour voir de grands écrans ou d'autres objets à distance. Dans un séminaire ou un spectacle qui interdit les dispositifs enregistreurs, un membre du personnel peut supposer que le télescope monoculaire est un dispositif enregistreur et interdire à la personne de s'en servir. Une politique du fournisseur devrait traiter ce point.

Si vous offrez d'autres mesures d'aide qui permettent aux personnes handicapées d'utiliser vos services (comme des appareils et accessoires fonctionnels, des services ou des solutions de rechange pour la prestation des services), vous devez faire figurer les renseignements les concernant dans vos politiques, pratiques et procédures. En voici quelques exemples : téléscripateur, systèmes d'amplification, services comme le sous titrage en temps réel ou l'aide d'un membre du personnel pour atteindre des produits.

#### **Exemples**



Une station-service à libre service qui a plusieurs employés a une politique pour aider les conductrices et conducteurs handicapés à faire leur plein d'essence. Elle affiche aussi un écriteau afin que les automobilistes soient au courant de la politique.



Un hôtel offre des fauteuils roulants manuels en cas de panne du fauteuil roulant d'une personne. Il offre également, sur demande de la clientèle, des détecteurs d'alarme, des amplificateurs et des téléscripateurs. Il affiche à la réception un écriteau indiquant la disponibilité de ces appareils et accessoires fonctionnels et inclut un avis dans le livret sur les services de l'hôtel qui se trouve dans chaque chambre.



### **e. Et si une autre compagnie fournit certains de mes services?**

Si vous êtes un fournisseur qui a des responsabilités aux termes de la norme pour les services à la clientèle, vous devez vous assurer que les politiques, pratiques et procédures qui régissent la fourniture de vos biens et services respectent la norme, quelle que soit la personne qui fournit des biens ou des services en votre nom.

Par exemple, un fournisseur peut adjuger à contrat à une autre compagnie la fourniture, pour son compte, de services de facturation et de perception ou de services de livraison et d'installation, ou bien la payer pour ce faire. En qualité de fournisseur qui adjuge un contrat à une autre compagnie, vous devez toujours vous assurer que la seconde compagnie remplit vos obligations aux termes de la norme. Il vous faudra vous assurer par exemple que la seconde compagnie qui fournit des services de livraison et d'installation remplit vos obligations aux termes de la norme. Si les biens ou les services sont fournis en Ontario, cette disposition s'applique, même si la compagnie n'a pas de personnel dans la province.

#### **Exemple**



Une compagnie ontarienne a passé un contrat avec une entreprise outremère pour exploiter un centre d'appels afin de répondre aux demandes de renseignements de sa clientèle. La compagnie ontarienne doit s'assurer que les services fournis en son nom par le centre d'appels à sa clientèle ontarienne se conforment à la norme pour les services à la clientèle. Par exemple, la compagnie ontarienne devrait mettre la formation sur la norme pour les services à la clientèle à la disposition du centre d'appels pour voir à ce que le personnel du centre d'appels satisfasse aux exigences de la compagnie ontarienne aux termes de la norme.



## **f. Que dois-je faire quand je communique?**

### **Norme pour les services à la clientèle**

3. (4) Dans les communications avec une personne handicapée, le fournisseur tient compte du handicap de la personne.

La communication est un processus consistant à fournir, envoyer, recevoir et comprendre de l'information. Cet article du règlement constitue une exigence précise pour communiquer avec une personne handicapée d'une façon qui tient compte du handicap de la personne. Cela signifie que vous devez prendre en considération comment le handicap a des répercussions sur la façon dont la personne s'exprime, et reçoit ou traite les communications. Le but consiste à communiquer de façon efficace.

Tenir compte du handicap de quelqu'un nécessite de prendre en considération les besoins et la situation de cette personne précise. Ne faites pas de suppositions fondées sur son handicap. Ce qui peut constituer une façon très efficace de fournir de l'information à une personne handicapée peut ne pas l'être pour une autre. Des personnes différentes qui ont le même type de handicap peuvent communiquer de façons différentes parce qu'elles ont des aptitudes ou des ressources différentes. Par exemple, seul un petit pourcentage de personnes aveugles utilisent le Braille. Lorsque c'est possible, il est utile de demander directement à la personne comment communiquer avec elle.

### **(i) Quelles sont les communications accessibles?**

En fonction de la situation et des besoins de la personne, il y a diverses façons de rendre les communications plus accessibles, et notamment en :

- rendant la communication initiale plus accessible;
- changeant la méthode habituelle de communication;
- utilisant des appareils et accessoires fonctionnels ou de services d'aide.

#### **1) Rendre la communication initiale plus accessible**

On peut parfois rendre la communication accessible si l'on a tenu compte des besoins des personnes handicapées au stade de la planification des services. Utiliser un langage accessible à tous peut contribuer à rendre un document plus facile à lire pour les personnes qui ont certains troubles d'apprentissage, et inclure des fenêtres de sous-titrage ou de langage gestuel aux publicités télévisées ou aux vidéos permet à bien des gens sourds ou malentendants de comprendre ces communications.

### Exemple



Les sites Internet constituent une voie de communication essentielle pour bien des organisations. Bien des personnes handicapées utilisent des ordinateurs et l'Internet. Certaines emploient des appareils et accessoires fonctionnels, comme des lecteurs écrans (appareils qui disent à voix haute le contenu de l'écran), des systèmes d'entrée vocale (qui permettent de parler dans un micro pour contrôler l'ordinateur et faire la saisie d'un texte) et divers autres dispositifs pour faire fonctionner leur ordinateur. Si des sites Internet et des applications sont conçus d'une façon qui tient compte de la manière dont les appareils et accessoires fonctionnels fonctionnent et de la façon dont les personnes handicapées les utilisent, les sites seront accessibles à ces personnes.

## 2) Changer la méthode habituelle de communication pour satisfaire les besoins d'une personne

Les communications qui ont lieu dans le cadre de la fourniture de biens ou de services peuvent se dérouler de diverses façons, comme en personne, par téléphone, en ligne, en utilisant des écriteaux imprimés, des prospectus et des brochures, et par des publicités à la télévision ou dans les médias. Une seconde méthode consiste à offrir de l'information dans un médium différent. Par exemple, si un membre du personnel d'un magasin doit communiquer au sujet d'un produit avec une personne sourde ou malentendante, au lieu de parler, il serait judicieux d'écrire à la main ou de saisir les renseignements et d'échanger de l'information de cette façon. Un prospectus qui comporte des renseignements usuels, comme la politique de retour de la marchandise, pourrait aussi aider à communiquer. Cela change le mode de présentation de l'information qui passe d'une conversation orale à une communication qui a recours au texte.

D'autres exemples consistent notamment à offrir des versions de documents imprimés en média substitut, par exemple :

- Gros caractères pour les personnes qui ont une basse vision;
- Format audio comme les cassettes ou les CD;
- Braille utilisé par certaines personnes qui sont aveugles ou sourdes et aveugles;

- Vidéos pouvant être utiles aux personnes qui ont certains troubles d'apprentissage;
- Résumés de documents simplifiés et faciles à lire pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

De plus, des stratégies consistant à offrir un service téléphonique plutôt que d'exiger un service en personne, ou à envoyer des courriers électroniques plutôt que des avis par la poste, sont d'autres méthodes de recours à des solutions de rechange pour offrir une communication accessible.

### 3) Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels ou de services d'aide

Il existe divers appareils et accessoires fonctionnels ou services d'aide dont il serait judicieux que le fournisseur envisage l'emploi pour communiquer avec des clientes et clients handicapés. Par exemple, un parc d'attractions qui a des kiosques de vente de billets à parois de verre peut souhaiter y ajouter un amplificateur pour aider les personnes malentendantes. Une organisation qui offre des conférences pourrait proposer des services de sous-titrage en temps réel (saisie à l'écran de ce que disent les orateurs), des interprètes en langage gestuel ou des intervenants pour les personnes sourdes et aveugles sur demande, de sorte que les personnes qui sont malentendantes, sourdes, devenues sourdes ou sourdes et aveugles puissent bien participer à des séminaires de conférences. Un bureau du gouvernement qui fournit des renseignements détaillés et parfois très longs par téléphone devrait utiliser un téléscripneur pour communiquer avec sa clientèle sourde, malentendante, qui a des troubles de la parole et du langage ou qui est sourde et aveugle.

#### **(ii) Tenir compte de la nature de la communication**

Trouver une méthode de communication qui convient peut nécessiter d'examiner la situation ou les circonstances dans lesquelles se trouvent le fournisseur et la personne handicapée.

Assez souvent, une personne handicapée aura toute une gamme de possibilités pour pouvoir communiquer. Une personne incapable de parler ou qui a de la difficulté à parler, par exemple, peut utiliser des gestes, un stylo et du papier ou échanger de l'information en tapant sur un clavier quand l'échange d'information est simple ou direct. D'autres personnes qui ont des troubles de la parole peuvent recourir à des systèmes de communication électronique et, bien qu'il puisse être difficile de comprendre la voix synthétique, prendre le temps d'écouter attentivement ou d'observer un affichage de l'information permettra souvent de communiquer efficacement. Dans certains cas, quand l'information échangée est complexe, très longue ou très importante, il peut être plus efficace de faire intervenir une personne pouvant faciliter ou interpréter la communication.

Lorsqu'il existe des options, le fournisseur peut employer toute méthode de communication qui tient compte du handicap de la personne dans la situation particulière.

### Exemples



Un studio de musique fournit électroniquement le calendrier de ses cours à un homme âgé qui a une déficience visuelle afin qu'il puisse utiliser le lecteur écran de son ordinateur pour comprendre l'information. Quand un autre client qui a une limitation visuelle demande le calendrier en Braille, le studio explique qu'il n'en dispose pas, mais qu'il peut le fournir en version électronique. Comme ce client a un ordinateur accessible et qu'il peut lire le document électronique, il accepte l'offre de document électronique, bien que ce ne soit pas la présentation qu'il préfère.



Un hôpital fournit des interprètes en langage gestuel aux patientes et patients sourds qui utilisent l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécois (LSQ). Quand une patiente sourde, qui ne comprend pas l'ASL ni le LSQ, est admise à l'hôpital, ce dernier s'informe auprès d'elle pour savoir si elle à l'aise en communiquant par écrit ou en tapant sur un clavier. Par conséquent, l'hôpital tient compte du handicap de la patiente et de sa méthode de communication préférée.

Dans les cas de personnes qui ont des options de communication limitées ou quand des services permanents sont requis, comme lorsqu'une personne qui recevra des services hebdomadaires pendant une longue durée, pas tous les fournisseurs peuvent être en mesure de satisfaire le besoin en communication. Le fournisseur devrait évaluer la situation et étudier toutes les options et les ressources dont il dispose avant de prendre une telle décision.



### **g. Quels documents sont requis?**

Voyez au Chapitre 11 les exigences en matière de documentation pour toutes les organisations désignées du secteur public et autres organisations qui comptent au moins 20 employés.



## 7. ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN

# 7

Des personnes qui ont de nombreuses différentes sortes de handicap ont recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien. Il s'agit par exemple des chiens qu'utilisent les personnes qui sont aveugles, d'un animal dressé pour venir en aide à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante, et des animaux dressés à pressentir une crise d'épilepsie et à amener la personne en lieu sûr.

Des personnes handicapées dépendent de personnes de soutien pour certains services ou assistance, comme pour se rendre aux toilettes, ou bien une personne qui a un trouble de la parole peut avoir recours à une personne de soutien pour faciliter la communication. Il peut s'agir d'une intervenante professionnelle ou d'un intervenant professionnel rémunéré, d'une personne bénévole, d'un membre de la famille ou bien d'une amie ou d'un ami de la personne handicapée. Vous trouverez ci-dessous une définition plus précise de chaque terme.



### a. Cet article vous concerne-t-il?

#### Norme pour les services à la clientèle

4. (1) Le présent article s'applique si des biens ou des services sont fournis aux membres du public ou à d'autres tiers dans des lieux auxquels ils ont accès et dont le fournisseur des biens ou des services est le propriétaire ou l'exploitant.

Les règles figurant dans la norme pour les services à la clientèle au sujet des animaux d'assistance et des personnes de soutien ne s'appliquent qu'aux fournisseurs qui sont propriétaires ou exploitants des lieux. Elles ne s'appliquent qu'aux parties des lieux où le public ou bien des tiers ont le droit d'avoir accès.



## **b. Que signifie être propriétaire ou exploitant des lieux?**

La notion de lieux englobe les bâtiments, le domaine ou le terrain où vous fournissez des biens ou des services.

Vous exploitez des locaux si vous en avez le contrôle et qu'il vous incombe de déterminer qui a le droit d'entrer et de sortir des lieux ou de certaines parties de ces lieux. Les fournisseurs qui donnent en location ou louent à bail leurs établissements assurent le contrôle des lieux et en sont donc les exploitants.

### **Exemple**



Un centre communautaire qui loue des locaux dans une galerie marchande de son quartier doit se conformer aux règles de la norme pour les services à la clientèle concernant les animaux d'assistance et les personnes de soutien, parce qu'il fournit un service au public et à des tiers (ses locataires).



## **c. Quand le public ou les tiers ont-ils accès aux lieux?**

Les exigences de la norme ne s'appliquent qu'aux parties des lieux auxquelles le public et les tiers ont ordinairement accès. Vous ne devez pas laisser quelqu'un accompagné d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pénétrer dans des lieux ou des endroits auxquels le public n'a pas accès. Cette mesure inclurait les cuisines de restaurant, les salles d'opération d'hôpital et les services de soins intensifs.

On considère que les lieux sont ouverts au public même s'ils ne sont ouverts qu'aux personnes qui ont payé un droit d'entrée, qui sont membres ou qui on satisfait à certaines conditions d'admissibilité ou d'admission.

### Exemples



Une comptable qui travaille pour un cabinet comptable et qui travaille parfois chez elle n'a pas à se conformer aux règles de la norme pour les services à la clientèle sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien quand elle travaille à son domicile, sauf si le public se rend chez elle pour recevoir un service. Les règles sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien s'appliquent aux locaux de son bureau du centre-ville qui sont ouverts au public pour des rendez-vous avec des comptables.



Les espaces extérieurs, les installations récréatives et les corridors d'une université sont ouverts au public. Les salles de classe, auxquelles seuls ont accès le personnel et les personnes qui ont été admises à l'université, sont également considérées comme ouvertes au public. Les règles sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien s'appliquent à tous ces locaux du campus de l'université.



Un joaillier qui a deux employés vend ses bijoux par catalogue à des magasins et n'est pas requis de se conformer aux règles de la norme pour les services à la clientèle sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien, car il n'est pas propriétaire ni exploitant de lieux où il fournit des biens au public.



### d. Quelles sont les règles pour les animaux d'assistance?

#### Norme pour les services à la clientèle

4. (2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services veille à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux.

La norme pour les services à la clientèle exige que le fournisseur veille à ce que l'on permette à la personne d'être accompagnée par son chien-guide ou par un autre

animal d'assistance dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux tiers. Cela signifie que le fournisseur doit permettre à l'animal de pénétrer sur les lieux et à la personne handicapée d'être accompagnée de l'animal.



## **e. Et si l'animal est exclu par une autre loi?**

Il y a une exception à l'exigence consistant à permettre à des animaux d'assistance de pénétrer sur les lieux aux termes de la norme pour les services à la clientèle, et c'est quand une autre loi mentionne expressément que les animaux doivent être exclus ou quand l'animal est exclu par l'effet d'une autre loi.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de lois qui excluent les animaux. Il s'agit d'exemples, et ils ne traitent pas nécessairement de chaque situation dans laquelle un animal serait exclu par la loi. La disposition spécifiant que « la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux » s'applique seulement à cet article de la norme pour les services à la clientèle.




### **(i) Endroits où des aliments sont préparés, entreposés ou vendus**

Les règlements pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* sont deux exemples de textes de loi qui excluent spécifiquement les animaux. Reportez-vous à l'annexe B pour consulter les articles pertinents de ces règlements et voir leur définition des chiens d'assistance.

Le Règlement de l'Ontario 562 pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans des endroits où des aliments sont fabriqués, préparés, manipulés, servis, étalés, entreposés, vendus ou mis en vente. Il fait effectivement une exception pour les chiens d'assistance en les autorisant là où des aliments sont normalement servis, vendus ou mis en vente. Les autres types d'animaux d'assistance ne sont pas inclus dans cette exception.

De même, le Règlement de l'Ontario 31/05 pris en application de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments* spécifie que les animaux qui ne sont pas destinés à être abattus ou euthanasiés n'ont pas le droit de pénétrer dans un endroit ou dans une salle d'un établissement de traitement des viandes. Le Règlement fait également une exception pour les chiens d'assistance et leur permet de pénétrer dans les endroits de l'établissement de traitement des viandes où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente pour la clientèle et dans les endroits où il n'y a pas d'animaux ou de parties d'animaux, et qui ne sont pas utilisés pour réceptionner, traiter, conditionner, étiqueter, expédier, manipuler ou entreposer des animaux ou parties d'animaux.

### Exemples

-  Un restaurant doit permettre à ses clients de manger dans ses locaux avec leur chien d'assistance dans la mesure où il n'y a pas incompatibilité avec une autre loi.
-  Une organisation caritative offre un cours de cuisine pour aider des personnes handicapées à perfectionner les aptitudes nécessaires pour vivre de façon autonome. Elle ne permet pas aux animaux d'assistance d'entrer dans sa cuisine qui sert de salle de classe, car c'est un endroit où l'on prépare et conserve de la nourriture. Au lieu de cela, elle offre aux personnes qui ont un animal d'assistance un lieu sûr où leurs animaux peuvent attendre pendant le cours. Simultanément, elle offre l'assistance de son personnel comme guide pour personnes aveugles aux personnes qui assistent au cours sans leur animal d'assistance.
-  Une usine de transformation de la viande reçoit régulièrement la visite d'un représentant d'épicerie qui a un chien d'assistance. L'usine autorise le chien à accompagner le représentant dans les bureaux de l'usine où l'on traite avec d'autres tiers et l'on ne fait pas la transformation ou l'entreposage d'animaux ou de parties d'animaux. Le représentant ne peut toutefois pas amener son chien d'assistance dans la zone de production de l'usine.

### (ii) Exigences en matière de santé et de sécurité

Il peut y avoir des cas rares où, pour des motifs concernant la santé et la sécurité d'une autre personne, permettre à une personne handicapée d'entrer sur les lieux et d'être accompagnée par son animal d'assistance nécessite examen. Dans le cas rare où la santé et la sécurité d'une personne pourraient subir de graves conséquences en raison de la présence d'un animal d'assistance sur des lieux ouverts au public, le fournisseur devrait entièrement analyser toutes les options pour permettre en toute sécurité à l'animal de pénétrer sur les lieux. En règle générale, les personnes allergiques aux animaux sont affectées si elles touchent un animal ou si elles se trouvent très proches de lui pendant très longtemps. Parmi les options à étudier, on peut instaurer une distance entre les deux personnes en éliminant tout contact en personne, en changeant l'heure à laquelle elles reçoivent un service, en employant des purificateurs d'air ou d'autres mesures qui permettraient à la personne d'utiliser son animal d'assistance sur les lieux. L'organisation doit tenir compte de toutes les options et de tous les éléments pertinents en essayant de trouver une solution qui satisfasse les besoins des deux personnes.

### Exemple



Une importante école a un élève qui utilise un chien d'assistance et une enseignante dont le handicap est une grave allergie aux animaux. En décidant de la façon de permettre à l'élève d'être accompagné par l'animal tout en respectant le handicap de l'enseignante, l'école a tenu compte des exigences des deux personnes.

Après avoir pris connaissance des besoins précis des deux personnes, l'école décide que la meilleure option consiste à veiller à ce qu'elles soient dans des salles de classe situées à des extrémités opposées de l'école afin que l'enseignante qui a l'allergie grave n'entre pas en contact direct avec l'animal d'assistance. Des dispositions supplémentaires ont été prises concernant les aires communes, comme la bibliothèque. Après examen de toutes les options disponibles, il n'a pas été nécessaire d'interdire à l'animal d'assistance de pénétrer sur les lieux dans ce cas.

### (iii) Lois interdisant certaines races d'animaux

Certaines municipalités peuvent avoir des règlements qui imposent des restrictions pour certaines races d'animaux ou de chiens. Il existe une loi provinciale similaire intitulée Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens. En fonction du langage de la loi, il peut s'agir d'un autre exemple de cas dans lequel une certaine race d'animaux serait autrement exclue par la loi, même si l'animal fait fonction d'animal d'assistance. Pour en savoir davantage, vous devez vérifier la loi spécifique auprès de la municipalité de votre localité.



### f. Comment servir une personne si la loi exclut son animal?

#### Norme pour les services à la clientèle

4. (3) Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou les services du fournisseur, de les utiliser ou d'en tirer profit.

Quand la loi exclut un animal de vos locaux, vous devez toujours prendre des mesures pour vous assurer que vous pouvez fournir vos biens ou vos services à la personne handicapée. Expliquez-lui pourquoi l'animal est exclu et voyez quelles autres dispositions peuvent être prises pour fournir à la personne vos biens ou vos services.

Si la personne qui a l'animal d'assistance en convient, cela pourrait signifier de laisser l'animal en lieu sûr là où la loi l'autorise. Cela pourrait aussi signifier d'offrir de servir la personne à l'extérieur ou dans un autre endroit où l'animal est autorisé à pénétrer.

Vous devez tenir compte des besoins de la personne handicapée si son animal d'assistance est exclu. Par exemple, une personne qui a un handicap visuel peut avoir besoin de quelqu'un pour la guider. L'important est de s'assurer que l'on étudie d'autres mesures quand l'animal d'assistance de la personne est exclu.



### **g. Quelles sont les règles concernant les personnes de soutien?**

#### **Norme pour les services à la clientèle**

4. (4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.

Si vous êtes le propriétaire ou l'exploitant des lieux, vous devez permettre à une personne handicapée d'être accompagnée de sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

Dans certains cas, la personne de soutien peut devoir convenir des règles ou des exigences qui sont particulières aux sortes de biens ou de services que vous fournissez. Lorsque le respect de la confidentialité est important en raison du type de renseignements dont vous discutez, vous pouvez exiger que la personne de soutien signe une entente de confidentialité.

### Example



Une personne handicapée se rend au cabinet de son médecin avec sa personne de soutien. Avant de discuter de renseignements confidentiels devant cette dernière, le médecin demande le consentement de la personne handicapée.



## h. Quand faut-il exiger une personne de soutien?

### Norme pour les services à la clientèle

4. (5) Le fournisseur de biens ou de services peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

La plupart des fournisseurs ne rencontreront pas des situations dans lesquelles ils auront besoin de demander à une personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien. Cependant, dans certains cas, cela peut s'avérer nécessaire. Cette situation se produira seulement si, après consultation avec la personne handicapée, faire appel à une personne de soutien est le seul moyen disponible pour permettre à la personne d'être sur les lieux et, en même temps, de remplir les obligations qu'a le fournisseur de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Ce paragraphe de la norme ne s'applique qu'aux locaux dont le fournisseur est le propriétaire ou l'exploitant, comme nous l'expliquons précédemment dans ce chapitre.

### (i) Accepter un risque personnel

Les personnes handicapées sont libres d'accepter un risque raisonnable de blessure pour elles-mêmes, exactement comme les autres. Des personnes différentes auront une tolérance au risque différente. On devrait pondérer le risque par rapport à tout avantage pour la personne handicapée.

### Exemple



Un adolescent aveugle suit des cours de théâtre dans une école des arts du spectacle. L'école s'inquiète du fait qu'il joue dans la pièce de fin d'année, parce qu'elle craint qu'il tombe de la scène. L'adolescent demande une orientation pour connaître la scène avant les répétitions, de sorte qu'il sait où se trouve le bord de la scène et l'emplacement des accessoires pendant chaque scène. Il explique qu'étant donné que tous les acteurs se déplacent sur scène dans l'obscurité entre les scènes il ne court pas de risque plus grand que les autres acteurs. Il dit aussi qu'il accepte un risque plus grand tous les jours quand il se déplace en ville.

L'école des arts du spectacle lui permet de participer de façon autonome. Dans ce cas, l'avantage de jouer est considérablement plus grand que le risque de tomber de la scène.

### (ii) Quel risque pour la santé et la sécurité nécessiterait une personne de soutien?

Il n'est pas suffisant que la personne de soutien puisse aider à protéger la santé et la sécurité; la personne de soutien doit être nécessaire ou essentielle pour protéger la santé et la sécurité avant que vous puissiez en demander une – le risque ne peut pas être éliminé ou diminué en recourant à d'autres moyens.

Examinez si vous devriez demander la présence d'une personne de soutien dans les cas suivants :

1. Quand il existe un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée et d'autrui (la simple éventualité d'un risque est insuffisante);
2. Ce risque est plus grand que le risque encouru par les autres clientes et clients;
3. Le risque ne peut pas être éliminé ou réduit par d'autres moyens;
4. L'évaluation du risque se fonde sur l'examen de la durée du risque, de la nature et de la gravité du préjudice éventuel, de la probabilité que le préjudice éventuel se produira, et de son imminence;
5. L'évaluation du risque se fonde sur les caractéristiques réelles de la personne, et non pas simplement sur des généralisations, des perceptions erronées, de l'ignorance ou des craintes concernant le handicap.

### Exemple



Une enfant, qui a une déficience physique et nécessite de l'assistance pour être transférée de son fauteuil roulant, pour aller aux toilettes et pour ses autres soins personnels, assistera à un camp de son église où elle sera hébergée avec un groupe de jeunes. Bien qu'elle n'ait pas besoin d'assistance quand elle participe aux activités du groupe de jeunes, elle aura besoin d'assistance au camp où elle passera la nuit. Il ne serait pas sécuritaire que les responsables du groupe effectuent ces tâches, car ils n'ont pas de formation en techniques adéquates et peuvent ne pas avoir la forme physique pour le faire de façon sécuritaire. Les chefs du groupe de jeunes demandent que l'on fournisse une personne de soutien – on considère que c'est nécessaire aux termes de la norme en raison du risque éventuel pour la santé et la sécurité. Ils ont offert de payer les frais de la personne de soutien, même si cela n'est pas requis en application de la norme pour les services à la clientèle.

Toute décision concernant la protection de la santé et de la sécurité devrait se fonder sur des éléments précis et non pas sur des suppositions. Le simple fait que quelqu'un ait un handicap ne signifie pas que cette personne n'est pas capable de satisfaire aux exigences en matière de santé ou de sécurité.

### Exemple



Une piscine a une politique selon laquelle seules les personnes qui peuvent nager peuvent pénétrer dans les parties plus profondes. Une personne qui a le syndrome de Down vient à la piscine. Les maîtres nageurs ne suppose pas qu'elle est incapable de satisfaire aux exigences pour nager dans la partie profonde de la piscine, sauf s'ils remarquent que cette personne constitue un risque en matière de santé ou de sécurité pour elle même ou pour autrui dans la piscine. On fait ce jugement en matière de risque pour la sécurité pour chaque nageuse ou nageur dans la piscine. Dans le cas présent, la personne qui a le syndrome de Down est une nageuse compétente et il n'y a pas de risque pour la santé ou la sécurité.

### Example



Un cinéma est en cours de rénovation et le plancher est inégal. Le responsable explique la situation à une cliente qui utilise un fauteuil roulant plutôt que de supposer qu'elle aura besoin d'une personne de soutien pour utiliser les lieux. La personne qui utilise le fauteuil roulant inspecte l'endroit où le plancher est inégal et détermine qu'elle sera capable de se débrouiller toute seule et elle entre dans le cinéma.



## i. Et si je fais payer un droit d'entrée?

### Norme pour les services à la clientèle

4. (6) Si un prix est demandé à une personne pour l'entrée dans les lieux ou relativement à sa présence dans ceux-ci, le fournisseur de biens ou de services veille à ce qu'un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien, soit donné à l'avance.

La norme exige que vous donniez avis, à l'avance, des frais d'admission pour les personnes de soutien afin que les clientes et clients handicapés sachent à quoi s'attendre.

Les personnes handicapées qui font appel à une personne de soutien sont souvent incapables de se rendre dans des endroits ou de participer à des activités sans la personne en question. Par conséquent, pour participer à des activités au cours desquelles chaque personne s'acquitte d'un paiement, il se peut que la personne handicapée doive payer deux fois, à savoir pour elle et pour la personne de soutien.

La norme pour les services à la clientèle n'exige pas que vous laissiez entrer les personnes de soutien gratuitement ou à prix réduit. Elle laisse chaque fournisseur décider des droits d'entrée. Certains fournisseurs ontariens suppriment ou diminuent les droits d'entrée pour les personnes de soutien qui se rendent dans un lieu pour offrir un soutien à une personne handicapée.

### Exemples



Un restaurant-théâtre affiche un avis sur son site Web et sur son guichet de vente des billets indiquant que les personnes de soutien ne paieront pas de droit d'entrée si elles ne consomment pas de nourriture pendant le spectacle. L'avis indique que les personnes de soutien paieront la moitié du prix habituel si elles désirent manger le repas fourni.



Une petite foire de comté affiche un écriteau sur son kiosque de vente des billets pour aviser sa clientèle que, lors de l'achat des billets, les personnes de soutien devront payer le plein tarif. Cette information figure aussi sur toutes les affiches et tous les écriteaux de la foire de comté qui mentionne le prix d'entrée.



### **j. Quels documents sont requis?**

Voyez le Chapitre 11 concernant les exigences en matière de documents pour toutes les organisations désignées du secteur public et les autres organisations qui comptent au moins 20 employés.



## k. Comment définit-on les animaux d'assistance et les chiens-guides?

### Norme pour les services à la clientèle

4. (8) les définitions qui suivent s'appliquent au présent article :

« animal d'assistance » Animal visé au paragraphe (9).  
(« service animal »)

« chien-guide » S'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*. (« guide dog »)

4. (9) Pour l'application du présent article, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;

b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Paragraphe 1 (1) de la *Loi sur les droits des aveugles* « chien d'aveugle » Chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et qui est dressé pour servir de guide à un aveugle. (« guide dog »)

On entend par chien d'aveugle un chien qui a suivi un dressage dans l'un des établissements mentionnés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles* pour faire fonction de chien d'aveugle pour les personnes qui sont aveugles.

Les dispositions de la norme pour les services à la clientèle s'appliquent également aux autres animaux d'assistance, y compris ceux dont se servent les personnes autistes, ainsi que les personnes qui ont des handicaps de santé mentale, des handicaps physiques ou de dextérité; ces dispositions s'appliquent également aux autres. Pour être considéré comme un animal d'assistance aux termes de la norme, il faut que de toute évidence l'animal soit utilisé pour des raisons liées au handicap d'une personne ou que la personne handicapée soit prête à montrer une lettre d'un médecin, d'une infirmière

ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

### **(i) De toute évidence**

« De toute évidence » il s'agit d'un animal d'assistance quand cela est évident de par son apparence ou de par ce qu'il fait. Par exemple, il peut s'agir de toute évidence d'un animal d'assistance s'il porte un harnais, des sacoches, un écriteau qui indique qu'il est un animal d'assistance ou bien s'il a un certificat ou une carte d'identification d'une école de dressage pour animaux d'assistance ou une carte d'identification émise par le Procureur général de l'Ontario. Cela peut aussi être évident si la personne utilise l'animal pour l'aider à faire des choses, comme ouvrir des portes ou retirer des objets.

#### **Exemple**



Un établissement de conditionnement physique a un client aveugle qui utilise un chien-guide pour se déplacer dans le gymnase. L'établissement autorise le client et son chien à utiliser ses locaux sans fournir de document car de toute évidence la personne utilise le chien à cause de son handicap.

### **(ii) Une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier**

Lorsque l'animal n'est pas un chien-guide dressé et qu'il n'est pas pleinement évident, pour une personne moyennement informée, qu'il s'agit d'un animal d'assistance, vous pouvez demander à la personne qui l'utilise une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier indiquant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. Il suffit que la lettre explique que l'animal est requis en raison du handicap. Elle n'a pas besoin d'indiquer le handicap, ni pourquoi l'animal est nécessaire et comment on l'utilise.

Si l'animal est un chien-guide, vous devriez aussi consulter la *Loi sur les droits des aveugles* pour voir vos obligations aux termes de cette loi.

Dans certains cas, comme lorsque vous fournissez un service permanent à une personne qui a un animal d'assistance ou dans d'autres circonstances particulières, il serait judicieux de conserver une copie de la lettre. Vous ne devriez le faire que lorsqu'il le faut et aussi longtemps que c'est nécessaire. Vous devriez faire attention d'une part aux questions de respect de la vie privée qui pourraient se poser quand vous recueillez ces renseignements, et d'autre part aux obligations que vous pourriez avoir concernant ce type de renseignements aux termes de toute autre loi applicable (par exemple la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*).

### Exemples



Une école a une élève épileptique dont les parents veulent qu'elle puisse amener son chien d'assistance à l'école avec elle. Ils indiquent que le chien est nécessaire à sa sécurité car il la prévient des crises imminentes. Après avoir reçu une note du médecin de l'enfant indiquant qu'elle a besoin du chien à cause de son handicap, l'école conserve la note confidentielle et permet au chien de venir en classe avec elle.



Un homme qui est sourd désire s'enregistrer dans un gîte touristique avec un chien-guide pour malentendants. L'établissement a une politique interdisant les animaux familiers. L'homme explique que le chien attire son attention sur les bruits de son environnement, ce qui lui permet de répondre à la porte ou de réagir en cas d'urgence. Après avoir examiné une lettre de médecin qui confirme que l'animal est nécessaire en raison du handicap de l'homme, le gîte touristique lui permet d'amener le chien.



## I. Qui est une personne de soutien?

### Norme pour les services à la clientèle

4. (8) « personne de soutien » Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services (« support person »)

On entend par personne de soutien une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour fournir des services ou de l'assistance en matière de communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès aux biens ou aux services. Les soins personnels peuvent inclure ce qui suit sans toutefois s'y limiter : transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou assister une personne pour manger ou se rendre aux toilettes. Les besoins médicaux peuvent inclure la surveillance de la santé d'une personne ou la fourniture de soutien médical en étant disponible en cas de crise, sans toutefois se limiter à ces interventions.

La personne de soutien peut être une préposée ou un préposé aux services de soutien à la personne qui perçoit une rémunération, une personne bénévole, une amie ou un ami ou bien un membre de la famille. Cette personne n'a pas nécessairement besoin d'une formation ou de qualifications spéciales.

### Exemples



Un bureau, qui n'autorise pas habituellement d'autres personnes à être présentes quand il pose des questions en raison de préoccupations concernant la confidentialité, permet à un homme qui utilise un tableau Bliss pour communiquer (tableau comportant des symboles) à amener avec lui une facilitatrice ou un facilitateur de la parole qui peut interpréter son utilisation du tableau Bliss.



Une femme qui a une sclérose en plaques non visible est accompagnée de son mari quand elle fait des achats, parce qu'en marchant dans la galerie marchande, elle se fatigue de plus en plus et commence à ressentir des symptômes plus importants qui nécessitent qu'elle ait une personne de soutien avec elle.

### Norme pour les services à la clientèle

5. (1) Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, les utiliser ou en tirer profit.

(2) L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

(3) L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont le fournisseur de biens ou de services est le propriétaire ou l'exploitant, par leur affichage sur le site Web du fournisseur, s'il y en a un, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

Si vous avez des installations ou des services que des personnes handicapées doivent utiliser pour avoir accès à vos biens ou services, vous devez alors donner un avis public lorsque ces installations ou ces services sont temporairement non disponibles ou si l'on s'attend à ce qu'ils le soient dans un proche avenir. Cet avis est important pour les personnes handicapées parce qu'elles ont souvent beaucoup de mal à accéder à vos biens ou services. Par exemple, elles peuvent réserver un transport accessible ou prendre des dispositions pour se faire conduire par quelqu'un.



### a. De quelles perturbations temporaires dois-je donner avis?

Il se peut que les personnes handicapées comptent sur certains services, systèmes ou installations pour avoir accès à vos biens ou services. Par exemple, les escaliers mécaniques et les ascenseurs, sont importants pour les personnes qui ont des limitations fonctionnelles en matière de mobilité parce que c'est peut-être la seule façon dont elles peuvent atteindre vos locaux. Il se peut aussi que vous ayez d'autres systèmes et services conçus pour satisfaire les besoins des personnes handicapées, comme des toilettes accessibles, des systèmes d'amplification et des services de prise de notes ou

de téléscripteur. En fait, vous devez donner un avis de perturbation pour tout lieu, toute technologie ou toute méthode qu'une personne handicapée doit utiliser pour que vos biens ou vos services lui soient accessibles.

Vous devez donner avis de toutes les perturbations, même celles auxquelles vous ne vous attendiez pas. Si vous savez à l'avance qu'une perturbation aura lieu, donnez-en avis raisonnablement à l'avance. Quand une perturbation a lieu à l'improviste, comme en cas de panne d'ordre technologique, vous devez toujours en donner avis le plus rapidement possible.

#### **Example**



Un centre de ressources en matière d'emploi a un membre de son personnel qui est interprète en American Sign Language (ASL) quand des membres de la clientèle qui sont sourds demandent à accéder à ses services. Si ce membre du personnel est malade, le centre communique à l'avance avec les clients sourds qui devaient venir dans ses bureaux afin de les informer de la perturbation des services d'ASL, de la durée pendant laquelle le service ne sera vraisemblablement pas offert et des solutions de rechange que l'on peut offrir. Le centre s'assure également que ses représentantes et représentants du service à la clientèle sont informés de cette perturbation afin de le faire savoir aux clientes et clients qui demandent des services d'interprétariat en ASL.



#### **b. Et si tous nos services sont perturbés?**

En règle générale, des perturbations de la totalité de vos services, comme en cas de panne de courant, ne nécessitent pas de donner cet avis spécial. Cependant, si la perturbation a des répercussions importantes sur les personnes handicapées, vous devriez fournir un avis de perturbation.

### Exemples



Les assistantes et assistants en éducation d'une école se sont mis en grève. Comme cela a des répercussions importantes sur les services de soutien offerts aux élèves handicapés, l'école a averti les parents de la perturbation dès qu'elle a cru que la grève aurait lieu. L'école a informé les parents des mesures de remplacement qui étaient offertes aux élèves pendant la grève.



Une station service qui fait des travaux de construction a affiché un avis indiquant qu'elle était fermée. Elle n'est pas tenue de fournir d'avis aux termes de la norme pour les services à la clientèle parce que la perturbation concerne ses services en général et n'a pas de répercussions particulières sur la façon dont les personnes handicapées ont normalement accès à ces services.



### c. Comment dois-je donner avis d'une perturbation temporaire?

Une fois que vous avez connaissance d'une perturbation imprévue, vous devriez donner avis du motif de la perturbation le plus rapidement possible, en indiquant sa durée prévue et les installations ou services de rechange qui existent, le cas échéant. Si la perturbation est prévue, comme l'entretien d'un ascenseur, il faut en donner avis à l'avance et inclure les mêmes renseignements.

L'avis doit indiquer toute solution de rechange qui existe pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à vos biens ou services pendant la perturbation. Au nombre de ces solutions de rechange pourraient figurer l'utilisation d'un service de relais téléphonique au lieu du service de télécopieur, un itinéraire de rechange quand une rampe d'accès ou un ascenseur n'est pas disponible ou bien demander aux clientes et clients handicapés de vous faire savoir quand ils viendront afin que vous puissiez les servir à l'extérieur de vos locaux. Il n'est pas nécessaire de publier ces renseignements dans les journaux ou de les faire connaître par d'autres médias. Ils devraient cependant être affichés là où les personnes sont susceptibles de les trouver, par exemple sur la porte de vos locaux, sur votre site Web ou en recourant à toute autre méthode raisonnable qui transmettrait l'information aux personnes handicapées cherchant à accéder à vos services.

### Exemples



Une galerie marchande a un entretien prévu pour l'un de ses ascenseurs qui ne sera pas disponible pendant deux jours. Elle a affiché l'avis de perturbation prévue une semaine à l'avance sur son site Web et elle a mis un écriteau à côté de l'ascenseur la veille de la perturbation. Ces avis expliquent le motif de la perturbation, sa durée prévue et qu'il y a un autre ascenseur ailleurs dans la galerie marchande.



Un petit magasin fait un entretien saisonnier qui obstrue sa rampe d'accès pendant quelques jours. Il n'a pas de site Web et a affiché un écriteau près de la rampe d'accès en mentionnant pourquoi elle n'est pas utilisable et pendant combien de temps. Il indique également que le personnel du magasin serait heureux de servir la clientèle à l'extérieur. L'avis donne le numéro de téléphone du magasin et invite les clientes et clients qui souhaitent acheter des produits à l'extérieur à appeler le magasin s'ils désirent ce service.



### d. Quels documents sont requis?

Voyez le Chapitre 11 concernant les exigences en matière de documents pour toutes les organisations désignées du secteur public et les autres organisations qui comptent au moins 20 employés.



### a. Qui doit recevoir une formation?

#### Norme pour les services à la clientèle

6. (1) Tout fournisseur de biens ou de services veille à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées :





1. Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du fournisseur, notamment en qualité d'employé, de mandataire ou de bénévole.
2. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du fournisseur régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers.

La norme pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs forment leur personnel sur la façon de fournir un service à la clientèle aux personnes handicapées. Cette formation doit être donnée à toute personne de votre organisation qui traite avec des membres du public ainsi qu'aux autres tiers qui agissent pour votre compte. Il faut également donner une formation à toute personne qui élabore vos politiques, pratiques et procédures concernant la fourniture de biens ou de services au public ou à d'autres tiers. Les personnes suivantes doivent recevoir cette formation : employés, bénévoles, agentes et agents, entrepreneurs et autres personnes que l'on devrait raisonnable s'attendre à :

- interagir avec le public en votre nom;
- influencer sur l'élaboration des politiques, pratiques et procédures.

En déterminant quels employés il faut former, on ne devrait pas se fonder uniquement sur la description de poste de la personne, mais sur ce qu'elle fait régulièrement dans la pratique. Il se peut que l'interaction avec le public ne figure pas dans la description de poste des agentes et agents de sécurité d'une galerie marchande, mais s'ils aident des enfants perdus, remédient aux troubles ou donnent des indications quand on leur en demande, ils interagissent avec le public.

### Exemples

-  Un bureau du gouvernement offre un cours de formation en ligne sur le service à la clientèle accessible à des membres du personnel chargés d'élaborer, d'approuver et de réviser des politiques relatives à la fourniture de biens ou de services au public.
-  Un organisme caritatif qui a recours à des agentes et agents de sécurité pour des événements de collecte de fonds leur fournit une formation en leur remettant un prospectus sur le service à la clientèle accessible, parce qu'ils auront probablement des interactions avec le public.
-  Un organisme de transport offre de la formation sur le service à la clientèle accessible à son personnel de nettoyage parce qu'on arrête souvent ses membres pour leur demander des indications. Cette formation fait partie du programme de formation habituel de l'organisme pour les nouveaux membres du personnel de nettoyage. L'organisme ne donne pas de formation aux membres de son personnel d'entretien. En se fondant sur son expérience passée, il sait qu'ils ont peu d'interaction avec le public.
-  Une compagnie ontarienne donne son centre d'appels en sous traitance à une compagnie outremer. Elle a conçu un programme de formation sur vidéo qui traite du service à la clientèle accessible. Elle s'assure que les membres du personnel du centre d'appels reçoivent la formation, même s'ils sont outremer. La compagnie ontarienne est visée par la norme parce qu'elle offre des services dans la province et parce qu'elle y compte au moins une employée ou un employé en Ontario.



### **b. Les cadres ont-ils besoin de formation?**

Il faut fournir une formation à quiconque participe à l'élaboration de politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services. Cela inclut le personnel cadre et les chefs d'équipe de l'organisation, même s'ils ne participent peut-être pas directement à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. S'ils dirigent, contrôlent ou évaluent des politiques sur la façon dont on

fournit des biens ou des services, il est important qu’eux aussi comprennent les domaines dont il faut traiter lors de la formation.

Il n’est pas nécessaire que tout le personnel de la même organisation reçoive exactement la même formation, dans la mesure où celle-ci est conforme aux exigences de la norme. La formation fournie au personnel cadre pourrait faire l’objet d’une présentation différente de celle qui est donnée au personnel de première ligne.

### Exemples



Le président d’une épicerie demande à un cadre supérieur d’élaborer une stratégie de formation pour leur entreprise afin de se conformer à la norme pour les services à la clientèle. Il incombe au président d’approuver toutes les politiques et procédures de la compagnie qui concernent la fourniture de biens ou de services au public. En élaborant sa stratégie, le cadre supérieur examine quels membres du personnel devraient participer à la formation, y compris le fait que les cadres supérieurs et le président participent ou non à l’élaboration des politiques, pratiques et procédures. Il examine également quelle formule de formation est pertinente pour les divers niveaux d’employés qui y participeront.



Dans un ministère du gouvernement, les politiques et les procédures sur le service à la clientèle accessible doivent recevoir une approbation de la ou du responsable, de la directrice ou du directeur et de la sous-ministre adjointe ou du sous-ministre adjoint avant de pouvoir être mises en œuvre. Ces personnes, ainsi que celles qui élaborent les politiques et les procédures doivent recevoir une formation en application de la norme pour les services à la clientèle.



### c. Quelle formation doit être fournie?

#### **Norme pour les services à la clientèle**

6. (2) La formation comporte un examen des objets de la Loi et des exigences du présent règlement ainsi que des instructions sur ce qui suit :

1. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
2. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
3. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.
4. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services du fournisseur.

La norme pour les services à la clientèle n'indique pas comment la formation doit être fournie. Il pourrait s'agir d'un programme de formation distinct portant spécifiquement sur le service à la clientèle pour les personnes handicapées, ou cette formation pourrait faire partie d'un plus vaste programme de formation dans le cadre de l'orientation du personnel. La formation pourrait être fournie sous forme de documents distribués lors d'une séance d'orientation, en ligne dans le cadre d'un module de formation obligatoire, en classe ou selon d'autres formules.

Quelle que soit la formule choisie, la formation doit traiter des points suivants :

1. Examen des buts de la *LAPHO* et des exigences de la norme pour les services à la clientèle;
2. Directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap;
3. Directives sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

4. Directives sur la façon d'utiliser de l'équipement ou des dispositifs qui se trouvent dans vos locaux ou que vous fournissez autrement et qui peuvent aider les personnes handicapées à avoir accès à vos services, comme des téléphones avec télécriteur, des ascenseurs, appareils de levage, terminaux interactifs accessibles ou autre technologie;
5. Directives sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.

Dans ce contexte, l'information sur l'interaction et la communication comporte des renseignements sur les différentes façons dont les personnes handicapées peuvent communiquer. Il peut s'agir de langage gestuel, de suppléance à la communication ou d'autres méthodes de communication (comme des gestes, des tableaux comportant des symboles ou des programmes informatiques synthétisant la voix), par l'intermédiaire d'intervenants, par télécriteurs (appareils de télécommunication pour les personnes sourdes) ou de bien d'autres façons. Elle pourrait aussi inclure des renseignements sur les façons adéquates de communiquer avec les personnes handicapées.

Les directives concernant l'équipement et l'interaction avec les personnes handicapées comportent des renseignements de base sur l'utilisation de l'équipement et sur les façons adéquates et inadéquates d'interagir avec les personnes qui ont recours à des appareils et accessoires fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien.

Les directives sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services comportent notamment ce qui suit : demander à la personne comment on peut lui procurer les services et quelles autres méthodes de prestation de services seraient plus accessibles. De plus vous devriez mettre les employés au courant de vos politiques, pratiques et procédures en matière de fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.



## d. Quand faut-il fournir la formation?

### Norme pour les services à la clientèle

6. (3) La formation est fournie à chaque personne dès que possible après que les fonctions concernées lui sont assignées.

(4) Une formation est également fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

La formation doit être fournie à l'ensemble des employés, bénévoles, entrepreneurs et autres, au plus tard à la date à laquelle vous devez vous conformer à la norme, à savoir le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour les organisations désignées du secteur public ou le 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour toutes les autres organisations. À compter de cette date, la formation doit être fournie dès que c'est faisable après avoir assigné à une personne des tâches qui comportent de l'interaction avec le public ou l'élaboration de politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.

Si vos politiques, pratiques ou procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées changent, vous devez fournir dès que c'est faisable une formation actualisée aux personnes qui le nécessitent.

La formation est fournie dès que c'est faisable si elle est fournie le plus rapidement possible après que la personne est embauchée ou change de poste, et quand vos politiques, pratiques et procédures changent. Vous ne devez pas attendre longtemps ni jusqu'à ce que cela vous convienne car cela ne consisterait pas à fournir la formation dès que c'est faisable.

### Exemples



Un restaurant-minute embauche de nouveaux employés chaque mois et leur fournit un programme de formation standard en petits groupes. La compagnie intègre dans le cadre de ce programme les éléments requis pour la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Quand on apporte des changements aux politiques, pratiques ou procédures de la compagnie concernant la fourniture de services aux personnes handicapées, la compagnie inclut les employés en poste à ce volet de la formation offerte aux nouveaux employés.

### Exemple



Un organisme communautaire qui fait la prestation de soins de santé à domicile a peu d'employés qui ont des interactions avec le public, parce que la plupart des gens qui travaillent avec le public sont des travailleurs autonomes. Dans le cadre de son contrat avec ces personnes, l'organisation exige qu'elles participent à la première formation sur le service à la clientèle accessible qui a lieu après qu'elles commencent leur travail avec l'organisme. À court terme, quand une nouvelle personne commence à travailler avec l'organisme, on lui demande de lire et conserver un document qui lui est remis et qui traite de tous les éléments de la formation requis par la norme. Les programmes de formation en personne sont offerts tous les trimestres.



#### e. Quels documents sont requis?

Voyez le Chapitre 11 concernant les exigences en matière de documents pour toutes les organisations désignées du secteur public et les autres organisations qui comptent au moins 20 employés.



#### f. Que dois-je inclure dans un dossier sur la formation?

##### Norme pour les services à la clientèle

6. (6) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario tient des dossiers de la formation fournie en application du présent article, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

Le paragraphe 6 (6) de la norme exige que toutes les organisations désignées du secteur public et tout autre fournisseur de services comptant au moins 20 employés tiennent des dossiers sur la formation fournie qui indiquent les dates auxquelles la formation est donnée et le nombre de personnes qui l'ont reçue.



### a. Quelle sorte de processus de rétraction est requis?

#### **Norme pour les services à la clientèle**

7. (1) Tout fournisseur de biens ou de services établit un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Il rend les renseignements sur ce processus facilement accessible au public.

(2) Le processus de rétraction permet aux intéressés de communiquer leurs observations en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique, sur disquette ou par un autre moyen.

(3) Le processus de rétroaction précise les mesures que le fournisseur de biens ou de services doit prendre si une plainte est reçue.

La norme pour les services à la clientèle exige que les fournisseurs établissent un processus de rétroaction afin que tout le monde puisse faire des commentaires sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Les renseignements sur le processus doivent être facilement accessibles au public.

Le processus mis sur pied doit indiquer quelles mesures vous prendrez après avoir reçu une plainte. Vous pouvez déterminer votre propre processus pour répondre aux plaintes, car la norme pour les services à la clientèle n'exige pas que vous suiviez un processus particulier.

Elle exige toutefois spécifiquement que le processus permette de fournir de la rétroaction au moins de l'une des façons suivantes : en personne (verbalement), par téléphone, par écrit, électroniquement sur disquette ou par message électronique ou autrement. Bien que la norme ne précise pas le type de processus de rétroaction, vous devriez garder à l'esprit que le paragraphe 3 (4) de la norme exige, quand vous communiquez avec une personne handicapée, que vous teniez compte de son handicap. Il serait judicieux de tenir compte dans votre planification du fait que des personnes ayant divers handicaps peuvent avoir besoin d'utiliser votre mécanisme de rétroaction.



## **b. Quels documents sont requis?**

Voyez le Chapitre 11 concernant les exigences en matière de documents pour toutes les organisations désignées du secteur public et les autres organisations qui comptent au moins 20 employés.

## 11. EXIGENCES CONCERNANT LES DOCUMENTS

# 11

Ce chapitre explique plusieurs exigences liées aux obligations spécifiques de préparer des documents, de donner avis qu'ils sont disponibles et de les fournir d'une façon qui tienne compte des besoins en communication des personnes handicapées.



### a. Quelles organisations doivent se conformer à ces exigences concernant les documents?

Les obligations figurant dans ce chapitre ne s'appliquent qu'aux :

- organisations désignées du secteur public,
- autres fournisseurs comptant au moins 20 employés.

Les fournisseurs doivent se conformer aux exigences concernant les documents au plus tard à la date de la norme qui s'applique à leur cas :

- Le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour les organisations désignées du secteur public.
- Le 1<sup>er</sup> janvier 2012 pour tous les autres fournisseurs de services comptant au moins 20 employés.

Pour déterminer si votre organisation compte ou non au moins 20 employés, veuillez vous reporter au Chapitre 4.



### b. Quels documents sont requis en application de la norme?

#### Norme pour les services à la clientèle

Établissement de politiques, de pratiques et de procédures

3. (5) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures et en remet une copie à quiconque sur demande.

### **Norme pour les services à la clientèle**

Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien

4. (7) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures au sujet des questions régies par le présent article et en remet une copie à quiconque sur demande.

### **Norme pour les services à la clientèle**

Avis de perturbation temporaire

5. (4) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un document décrivant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire et en remet une copie à quiconque sur demande.

### **Norme pour les services à la clientèle**

Formation pour le personnel et autre

6. (5) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un document décrivant sa politique en matière de formation. Ce document comprend un résumé du contenu de la formation et les moments où elle doit être fournie.

### **Norme pour les services à la clientèle**

Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens ou de services

7. (4) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario prépare un document décrivant son processus de rétroaction et en remet une copie à quiconque sur demande.

Les exigences concernant la préparation des documents proviennent de différentes parties de la norme. Les fournisseurs devraient préparer un ou des documents qui décrivent ce qui suit :

#### Politiques, pratiques et procédures générales

1. Les politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de vos biens ou services aux personnes handicapées, y compris l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels par les personnes handicapées et toute mesure d'assistance que vous proposez pour satisfaire leurs besoins.

#### Animaux d'assistance et personnes de soutien

2. Ce que vous ferez pour veiller à ce que les animaux d'assistance et les personnes de soutien soient autorisés à pénétrer dans les endroits des locaux qui sont ouverts au public et aux autres tiers.
3. Quand vous devez peut-être exclure les animaux d'assistance en raison des dispositions d'une autre loi, le cas échéant, et les mesures que vous prévoyez de prendre dans ces cas-là pour fournir vos biens et services.
4. Si vous facturez un droit d'entrée, quel montant sera facturé aux personnes de soutien.
5. Si et dans quelles circonstances vous pouvez exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien.

#### Avis de perturbation temporaire

6. Les mesures qui seront prises concernant une perturbation temporaire, et notamment :
  - dans quelles circonstances on fournira un avis de perturbation temporaire et où il sera affiché;
  - quelles mesures seront prises quand une perturbation imprévue se produit;
  - les renseignements qui figureront dans l'avis de perturbation temporaire;
  - quels établissements ou services de rechange seront mis à disposition, le cas échéant, pendant la perturbation temporaire pour fournir un service aux personnes handicapées;

### Formation

7. Votre politique concernant la fourniture d'une formation sur le service à la clientèle accessible, et notamment :
  - un résumé du contenu de la formation;
  - des détails indiquant quand la formation doit être fournie.

### Processus de rétroaction

8. Votre processus pour recevoir de la rétroaction sur la façon dont vous fournissez vos biens ou services aux personnes handicapées;
9. La façon dont vous accepterez la rétroaction et à qui elle devrait être adressée;
10. Quelles mesures vous prendrez en réaction à la rétroaction reçue et notamment si vous recevez une plainte.

### **(i) Comment les renseignements doivent-ils être présentés?**

Peu importe que vous prépariez un ou plusieurs documents qui traitent de ces sujets. La norme pour les services à la clientèle ne mentionne pas quelle forme, quelle longueur ou quel degré de précision le ou les documents doivent avoir. Les renseignements peuvent figurer dans un manuel décrivant la totalité de vos politiques ou dans un document particulier qui ne décrit que ce qui est requis en application de la norme. Cependant, quelle que soit sa longueur ou sa forme, le document doit être suffisamment détaillé pour traiter des questions requises et pour vérifier que vous vous conformez aux exigences de la norme.



**c. Dois-je informer les gens de ces documents ou dois-je les partager?**

**Norme pour les services à la clientèle**

8. (1) Toute organisation désignée du secteur public et tout autre fournisseur de biens ou de services comptant au moins 20 employés en Ontario avise les personnes à qui il fournit des biens ou des services que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande.

(2) L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont le fournisseur est le propriétaire ou l'exploitant, par leur affichage sur le site Web du fournisseur, s'il en a un, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

Si vous êtes un fournisseur tenu d'élaborer et de tenir à jour des documents aux termes de la norme pour les services à la clientèle, vous devez afficher les renseignements dans un endroit bien en vue pour faire savoir à votre clientèle que les documents sont disponibles sur demande. Il n'y a pas de règle spécifique concernant la façon dont vous devez informer le public. Vous pouvez afficher les renseignements dans vos locaux, sur votre site Web ou bien utiliser toute autre méthode raisonnable pour veiller à ce que la clientèle soit au courant que les renseignements sont disponibles.

**Exemples**



Une entreprise de jardinage affiche dans son bureau un avis indiquant que ses documents et politiques élaborés en application de la norme pour les services à la clientèle sont offerts au public en les demandant au bureau.



Un collège affiche un avis sur son site Web et met un écriteau dans son bureau administratif principal indiquant que les documents et politiques élaborés en application de la norme pour les services à la clientèle sont offerts au public en les demandant au bureau. Si une étudiante ou un étudiant qui a une déficience visuelle s'inscrit à des cours, la préposées ou le préposé lui fera savoir ce qui figure sur l'écriteau.



#### **d. Et si une personne handicapée veut une version en média substitut?**

##### **Norme pour les services à la clientèle**

9. (1) Le fournisseur de biens ou de services qui est tenu par le présent règlement de remettre une copie d'un document à une personne handicapée le lui remet, ou lui remet les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

(2) Le fournisseur de biens ou de services et la personne handicapée peuvent s'entendre sur la forme du document ou des renseignements.

Les personnes handicapées utilisent des méthodes autres que les caractères d'imprimerie standard pour avoir accès à l'information. On désigne souvent ces méthodes par l'expression « version de documents en média substitut ». Par exemple, bien des personnes aveugles et certaines personnes qui ont des difficultés d'apprentissage peuvent utiliser des bandes magnétiques en cassette ou des versions audionumériques pour avoir accès à de l'information. La norme exige que les fournisseurs tiennent compte du handicap de la personne quand ils satisfont sa demande d'obtention de documents requis en application de la norme.

Certaines personnes handicapées peuvent être en mesure d'utiliser toute une gamme de versions des documents. Par exemple, une personne qui a une basse vision et possède un lecteur de cassettes ou un baladeur audionumérique et un ordinateur, peut être en mesure d'utiliser plusieurs versions. Elle peut être capable de lire une copie d'un document en gros caractères d'imprimerie ou bien d'écouter une version du document audionumérique ou sur bande magnétique en cassette. Elle peut aussi être en mesure d'en lire une version électronique (comme une version envoyée par message électronique ou sur disque numérique polyvalent (DVD) envoyé par la poste) en utilisant un programme à gros caractères d'imprimerie sur son ordinateur. D'autres personnes, en fonction de leur handicap et des circonstances, peuvent n'avoir qu'une seule option. Par exemple, une personne sourde et aveugle et qui n'a pas accès à un ordinateur accessible peut n'utiliser que le Braille.

Si une personne handicapée demande un document dans une version différente, il serait judicieux de discuter des options qui lui sont offertes et ensuite de convenir de la version que vous fournirez.

## 12. POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

# 12

### Ressources en matière de conformité

Les fournisseurs trouveront de plus amples renseignements qui les aideront à se conformer à la norme pour les services à la clientèle sur le site Web d'aide à la conformité de le ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse suivante : [www.AccessON.ca/reglementation](http://www.AccessON.ca/reglementation).

### Pour obtenir un exemplaire du règlement

Pour prendre connaissance du texte officiel du règlement, allez sur le site Lois en-ligne, à l'adresse [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca) et cliquez sur « Codifications » pour faire une recherche par mot clé pour « 429/07 ». Vous pouvez également communiquer avec ServiceOntario (dont les coordonnées figurent ci-dessous), pour commander une copie.

Pour plus de renseignements ou pour obtenir ce document en média substitut, veuillez communiquer avec :

### ***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) InfoCentre (ServiceOntario)***

Sans frais : 1 866 515-2025

ATS : 416 325-3408 / Sans frais : 1 800 268-7095

Télécopieur : 416 325-3407

Site Web : [www.AccessON.ca](http://www.AccessON.ca)



**Annexe 1****Conseils, commissions, offices et organismes**

1. Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales.
2. AgriCorp.
3. Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.
4. Agence de foresterie du parc Algonquin.
5. Commission de révision de l'évaluation foncière.
6. La commission de négociation maintenue en application du paragraphe 27 (1) de la *Loi sur l'expropriation*.
7. Action Cancer Ontario.
8. Centre Centennial des sciences et de la technologie.
9. Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.
10. Conseil de la rémunération et des nominations dans les collèges.
11. Chaque société d'accès aux soins communautaires au sens de l'article 1 de la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*.
12. Commission du consentement et de la capacité.
13. Commission des biens culturels.
14. Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.
15. Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne.
16. Commission de révision des placements sous garde.
17. Société ontarienne d'assurance-dépôts.
18. Écho : pour l'amélioration de la santé des Ontariennes.
19. Office de la qualité et de la responsabilité en éducation.
20. Tribunal de l'environnement.
21. Commission des services financiers de l'Ontario.
22. Tribunal des services financiers.
23. Conseil public du commissaire des incendies sur la sécurité-incendie.
24. Commission de la sécurité-incendie.

25. Régie des transports en commun du grand Toronto.
26. Régie des transports du grand Toronto.
27. Commission d'appel et de révision des professions de la santé.
28. Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé.
29. Commission d'appel et de révision des services de santé.
- 29.1 Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.
30. Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.
31. Commission de la location immobilière.
32. Aide juridique Ontario.
33. Tribunal d'appel en matière de permis.
34. Régie des alcools de l'Ontario.
35. Chaque réseau local d'intégration des services de santé au sens de l'article 2 de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*.
36. Collection McMichael d'art canadien.
37. Société du palais des congrès de la communauté urbaine de Toronto.
38. Commission de l'escarpement du Niagara.
39. Commission des parcs du Niagara.
40. Commission de protection des pratiques agricoles normales.
41. Bureau des conseillers des employeurs.
42. Bureau des conseillers des travailleurs.
- 42.1 Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé.
43. Commission civile des services policiers de l'Ontario.
44. Agence ontarienne des eaux.
45. Office de la télécommunication éducative de l'Ontario.
46. Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario.
47. Commission de l'énergie de l'Ontario.
48. Commission de commercialisation des produits agricoles de l'Ontario.
49. Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario.
50. Office ontarien de financement.
51. Commission du Marché des produits alimentaires de l'Ontario.
52. Office des télécommunications éducatives de langue française de l'Ontario.
53. Conseil ontarien de la qualité des services de santé.
54. Fiducie du patrimoine ontarien.

55. Commission des transports routiers de l'Ontario.
56. Commission ontarienne des droits de la personne.
57. Société ontarienne de travaux d'infrastructure.
58. Commission des relations de travail de l'Ontario.
59. Société des loteries et des jeux de l'Ontario.
60. Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario.
61. Fondation ontarienne de la santé mentale.
62. Commission des affaires municipales de l'Ontario.
63. Commission de transport Ontario Northland.
64. Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées.
65. Commission du régime de retraite de l'Ontario.
66. Société d'exploitation de la Place de l'Ontario.
67. Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario.
68. Commission des courses de l'Ontario.
69. Société immobilière de l'Ontario.
70. Commission ontarienne d'examen.
71. Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.
72. Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (anglais).
73. Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (français).
74. Société du Partenariat ontarien de marketing touristique.
75. Fondation Trillium de l'Ontario.
76. Centre des congrès d'Ottawa.
77. Owen Sound Transportation Company.
78. Tribunal de l'équité salariale.
79. Bureau de l'équité salariale.
80. Conseil des arts de la province de l'Ontario.
81. Commission des griefs de la fonction publique.
82. Musée royal de l'Ontario.
83. Commission des parcs du Saint-Laurent.
84. Science Nord.
85. Abrogé : Règl. de l'Ont. 373/08. par. 1(2).
86. Commission de révision de l'aide sociale.

87. Tribunal de l'aide sociale.
88. Commission d'aide aux anciens combattants.
89. Réseau Trillium pour le don de vie.
90. Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau.
91. Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.
92. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

## Annexe 2

### Secteur parapublic

1. Les conseils scolaires de district au sens de l'article 1 de la *Loi sur l'éducation*.
2. Les hôpitaux au sens de l'article 1 de la *Loi sur les hôpitaux publics*.
3. Les collèges d'arts appliqués et de technologie ouverts en vertu de la *Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario*.
4. Les universités ontariennes et leurs collèges affiliés et fédérés qui reçoivent des subventions de fonctionnement du gouvernement de l'Ontario.
5. Les organisations ontariennes de transport en commun, y compris les services de transport de personnes handicapées exploités par une municipalité, qui fournissent, moyennant paiement d'un tarif, des services de transport de passagers dans des véhicules exploités :
  - i. soit pour ou par le gouvernement de l'Ontario, une municipalité, un conseil local d'une municipalité ou une commission ou régie des transports ou des transports en commun, ou pour son compte,
  - ii. soit dans le cadre d'une entente conclue entre le gouvernement de l'Ontario et une personne, une entreprise, une personne morale ou une commission ou régie des transports ou des transports en commun,
  - iii. soit dans le cadre d'une entente conclue entre une municipalité et une personne, une entreprise, une personne morale ou une commission ou régie des transports ou des transports en commun.



**Extraits de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, R.R.O. 1990,  
Règlement 562, articles 59 et 60 [Traduction non officielle]**

59. L'exploitant d'un dépôt d'aliments doit s'assurer qu'à l'égard dudit dépôt d'aliments :...
- e) chaque salle où des aliments sont fabriqués, préparés, traités, manipulés, servis, vendus ou mis en vente, est exempte de :
    - (i) matériels et équipement qui ne sont pas régulièrement utilisés dans la salle, et
    - (ii) sous réserve de l'article 60, d'oiseaux et d'animaux vivants;
60. (1) Le sous-alinéa 59e)(ii) ne s'applique pas à ce qui suit :
- a) un chien d'assistance servant de guide à une personne aveugle ou à une personne qui a un autre handicap d'ordre médical nécessitant le recours à un chien d'assistance, si ce dernier se trouve dans un endroit du dépôt d'aliments où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente;
  - b) les oiseaux ou animaux vivants mis en vente dans un dépôt d'aliments autre que ceux d'un service alimentaire lorsque le médecin-hygiéniste a donné son approbation écrite pour garder les oiseaux ou les animaux sur les lieux;
  - c) les espèces aquatiques vivantes exposées ou entreposées dans des viviers sanitaires dans le dépôt d'aliments. R.R.O. 1990, Règl. 562, art. 60;
- (2) Un chien, autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance pour l'application de l'alinéa (1)a) :
- a) s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
  - b) si la personne qui nécessite d'avoir un chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

**Extraits de la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règl. de l'Ont. 31/05, art. 44. [Traduction non officielle]**

44. (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (4), nul ne doit permettre à un animal autre qu'un animal destiné à l'alimentation qui doit être abattu ou euthanasié conformément aux dispositions du présent Règlement, de se trouver dans toute salle ou endroit d'un établissement de traitement des viandes.

(2) Un chien d'assistance servant de guide à une personne aveugle ou à une personne ayant un autre handicap d'ordre médical et qui nécessite d'utiliser le chien comme guide, est autorisé à se trouver dans un endroit d'un établissement de traitement des viandes :

- a) où des aliments sont servis, vendus ou mis en vente pour les consommateurs;
- b) où il n'y a pas d'animaux destinés à l'alimentation et qui n'est pas utilisé pour réceptionner, traiter, conditionner, étiqueter, expédier, manipuler ou entreposer des carcasses, parties de carcasses ou produits carnés.

(3) Pour l'application du paragraphe (2), un chien est un chien d'assistance pour une personne ayant un handicap d'ordre médical :

- a) s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour la personne;
- b) si la personne peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de se servir du chien comme guide.





## Pour de plus amples renseignements

### Ressources en matière de conformité

Les fournisseurs trouveront de plus amples renseignements qui les aideront à se conformer à la norme pour les services à la clientèle sur le site Web d'aide à la conformité de le ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse suivante : [www.AccessON.ca/reglementation](http://www.AccessON.ca/reglementation).

### Pour vous procurer une copie du règlement

Pour prendre connaissance du texte officiel du règlement, allez sur le site Lois en-ligne, à l'adresse [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca) et cliquez sur « Codifications » pour faire une recherche par mot clé pour « 429/07 ». Vous pouvez également communiquer avec ServiceOntario (dont les coordonnées figurent ci-dessous), pour commander une copie.

Pour plus de renseignements ou pour obtenir ce document en média substitut, veuillez communiquer :

***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) InfoCentre (ServiceOntario)***

Sans frais : 1 866 515-2025

ATS : 416 325-3408 / Sans frais : 1 800 268-7095

Télécopieur : 416 325-3407

Site Web : [www.AccessON.ca](http://www.AccessON.ca)

